


**INSTITUTO COSTARRICENSE DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARRILLADOS**

<b>COMUNICACIÓN INTERNA DE ACUERDOS DE JUNTA DIRECTIVA</b>				
<b>SESIÓN N °</b> 2018-048 <b>EXTRAORDINARIA</b>	<b>FECHA</b> 05/09/2018	<b>ARTÍCULO</b> 1	<b>INCISO</b>	<b>FECHA DE COMUNICACIÓN</b> 12 de setiembre del 2018
<b>ATENCIÓN: PRESIDENCIA EJECUTIVA, GERENCIA GENERAL, SUBGERENCIA GESTIÓN SISTEMAS PERIFERICOS, SUBGERENCIA AMBIENTE, INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO, SUBGERENCIA GESTIÓN SISTEMAS DELEGADOS, SUBGERENCIA GESTIÓN SISTEMAS GAM, CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>				
<b>ASUNTO: REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AYA</b>				<b>ACUERDO</b> 2018-0291
<p><b>REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AYA</b></p> <p><b>CAPÍTULO I</b></p> <p><b>Objetivo, ámbito de aplicación y alcance</b></p> <p><b>Artículo 1º</b>—Objetivo. Reglamentar las relaciones, derechos y obligaciones entre AyA y sus usuarios; surgidas de la disponibilidad y prestación efectiva de los servicios públicos de abastecimiento de agua para uso poblacional y saneamiento de aguas residuales en todo el territorio nacional.</p> <p><b>Artículo 2º</b>—Ámbito de aplicación. Este Reglamento es aplicable a los servicios públicos de abastecimiento de agua para uso poblacional y saneamiento de aguas residuales en cuanto a la disponibilidad y prestación efectiva de los servicios.</p> <p><b>Artículo 3º</b>—Alcance. Este Reglamento es de aplicación a nivel nacional para todos aquellos usuarios que estén dentro de la zona de cobertura de los sistemas de abastecimiento de agua para uso poblacional y saneamiento de aguas residuales del AyA; así como para aquellos sistemas delegados por AyA en cuanto sea materialmente posible su aplicación. Asimismo, podrá ser utilizado de forma supletoria por otros operadores.</p> <p><b>CAPÍTULO II</b></p> <p><b>Siglas y definiciones</b></p> <p><b>SECCIÓN ÚNICA</b></p> <p><b>Artículo 4º</b>—Siglas. Para los efectos de este Reglamento se entenderá por:</p> <p>APC: Plataforma de Aprobación de Proyectos Constructivos. ARESEP: Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos. ASADAS: Asociaciones Administradoras de Sistemas de Agua Potable y Alcantarillados Comunes, en su condición de operador delegado.</p>				

AyA: Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados.  
DIGH: Dirección de Investigación y Gestión Hídrica.  
IMAS: Instituto Mixto de Ayuda Social.  
MEIC: Ministerio de Economía, Industria y Comercio.  
MIVAH: Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos  
PTAR: Planta de Tratamiento para Aguas Residuales.  
SENARA: Servicio Nacional de Aguas Subterráneas, Riego y Avenamiento.  
UEN: Unidad Estratégica de Negocios.

**Artículo 5<sup>o</sup>**—Definiciones. Para los efectos de este Reglamento se entenderá por:

**Abastecimiento colectivo:** Cuando de una conexión, se provee de agua a más de una unidad de consumo.

**Abastecimiento individual:** Cuando de una conexión se provee de agua una sola unidad de consumo.

**Acometida de agua:** Extensión de tubería que se instala desde la red de distribución hasta el punto de instalación de la conexión del servicio, hasta el límite de la propiedad.

**Acometida de alcantarillado sanitario:** Extensión de tubería que se instala desde la red de recolección hasta el accesorio de salida de la caja de registro o sifón sanitario.

**Acueducto:** Es el conjunto de fuentes, plantas potabilizadoras, tanques de almacenamiento, redes de conducción, distribución y demás elementos necesarios para el suministro de agua a una población.

**Agua para uso poblacional:** Agua abastecida a través de los sistemas públicos para las distintas actividades directas o indirectas de los usuarios, con el fin de atender las diversas necesidades de la población, siempre que exista factibilidad técnica. Este uso comprende: consumo humano, riego ornamental, industrial, tecnológicos, sistemas de enfriamientos y contra incendios. Se excluye de este uso las actividades de riego agropecuario, pecuario y forestal.

**Agua potable:** Agua tratada que cumple con las disposiciones de valores recomendables o máximos admisibles estéticos, organolépticos, físicos, químicos, biológicos y microbiológicos, establecidos en el Reglamento de Calidad de Agua Potable.

**Agua residual:** Agua que ha sido sometida a un uso, que ha provocado su contaminación con materia orgánica, sustancias químicas o sólidos en suspensión. Para verterlas al sistema público de alcantarillado sanitario, se debe cumplir con la normativa ambiental que dicten otras autoridades competentes.

**Agua residual de tipo especial:** Agua residual de tipo diferente al ordinario.

**Agua residual de tipo ordinario:** Agua residual generada por las actividades domésticas del hombre (uso de inodoros, duchas, lavatorios, fregaderos, lavado de ropa, etc.).

**Ajuste a la facturación:** Modificación a los importes facturados cuando se presente un alto consumo.

**Alcantarillado sanitario:** Red pública de tuberías que se utiliza para recolectar y transportar las aguas residuales hasta su punto de tratamiento y disposición. Entiéndase este concepto como sinónimo de red o sistema de recolección.

**Aprobación de obras:** Acción que resulta del validar una obra o infraestructura de agua o saneamiento; construida por un particular, una vez que se haya comprobado técnica y jurídicamente el cumplimiento de los requisitos solicitados.

**Arreglo de pago:** Acuerdo entre partes, (AyA y el propietario o usuario) en el que ambos convienen que la deuda del servicio sea cancelada en cuotas, cuyos montos y plazos se establecen en el presente reglamento.

**Caja de Registro:** Estructura ubicada en la acera o zona verde pública, cuyo objetivo es facilitar el acceso al sifón sanitario para realizar labores de mantenimiento a la red pública.

**Calle o vía pública:** Cualquier acceso de dominio de la colectividad para el libre tránsito de personas y/o vehículos, declarado como tal por el órgano competente.

**Capacidad hidráulica:** Existencia de infraestructura instalada y en uso de los sistemas de abastecimiento y saneamiento para trasegar los caudales para la prestación efectiva de los servicios.

**Capacidad hídrica:** Existencia del recurso hídrico con factibilidad técnica y operativa para la producción de agua potable para el abastecimiento por parte del AyA.

**Capacidad de recolección y/o tratamiento:** Condición técnica existente, para la recolección y/o tratamiento de las aguas residuales.

**Certificación de uso de suelo:** Documento público emitido por el ente competente mediante el cual se hace constar el uso de un predio, compatible con la zonificación implantada.

**Condominio:** Inmueble susceptible de aprovechamiento por parte de distintos propietarios, con elementos comunes de carácter indivisible, constituido al amparo de la Ley de Propiedad en Condominio, Ley N° 7933 y sus reformas, así como su Reglamento.

**Condominio construido:** A diferencia del condominio de lotes, es aquel condominio cuyo desarrollador lo constituye y construye en su totalidad, de manera que vende a nuevos propietarios cada finca filial con su edificación finalizada.

**Condominio de condominios:** Proyecto donde las fincas filiales se conforman a partir de la subdivisión de una finca filial matriz.

**Condominio de lotes:** Condominio donde las fincas filiales corresponden a predios horizontales, que pueden ser destinados a uso industrial, turístico, comercial, habitacional y de recreo. Pueden estar destinados a la prestación de servicios o para construir edificaciones. En los condominios horizontales de lotes cada finca filial será denominada finca filial primaria individualizada.

**Concesión:** Contrato mediante el cual, el Estado otorga a empresas o a particulares la gestión y la explotación de ciertos bienes públicos.

**Constancia de capacidad hídrica:** Documento que emite el ente operador ante una negativa de disponibilidad de servicios, en el cual se hace constar que el acueducto cuenta con capacidad hídrica real y la potencial disponibilidad del servicio de abastecimiento de agua al inmueble; supeditada la disponibilidad a la construcción por parte del interesado, de la infraestructura indicada en este documento.

**Constancia de disponibilidad de servicios:** Documento que emite el ente operador con la finalidad de hacer constar al interesado, la real existencia en un inmueble, de la capacidad hídrica, de la capacidad hidráulica, así como de recolección y tratamiento, que le permita la eventual solicitud de los servicios de suministro de agua potable, la recolección y tratamiento de las aguas residuales; sin ocasionar menoscabo de los derechos de usuarios existentes.

**Constancia de capacidad de recolección y/o tratamiento:** Documento que emite el ente operador ante una negativa de disponibilidad de servicios, en el cual se hace constar que los sistemas cuentan con la capacidad para la disponibilidad del servicio de recolección y/o tratamiento de las aguas residuales; supeditada la disponibilidad a la construcción por parte del interesado, de la infraestructura indicada en este documento.

**Conexión:** Unión del sistema público de abastecimiento de agua o de saneamiento sanitario con el sistema privado.

**Conexiones cruzadas:** Interconexión de sistemas (agua, agua residual, agua de desagüe pluvial, agua industrial no potable u otros) que ponen en riesgo de contaminación el sistema de agua, la integridad del sistema de saneamiento y el sistema pluvial.

**Conexión fraudulenta:** Conexión que habiendo sido suspendida por AyA; es conectada de nuevo por un tercero a los sistemas de agua y/o alcantarillado sanitario, sin la autorización del operador del sistema; o que estando activa se detecta que se utiliza un medio que altera el registro de consumo del servicio.

**Conexión no autorizada o ilícita:** Conexión realizada por terceros a los sistemas de agua y/o saneamiento, sin la debida autorización del AyA.

**Consumo:** Volumen de agua que es utilizado en un periodo determinado.

**Consumo promedio:** Es el promedio de los consumos normales registrados en los últimos 12 meses.

**Derrame de aguas residuales:** Salida de aguas residuales de los sistemas de recolección, tratamiento o disposición del sistema.

**Disponibilidad de servicio para abastecimiento de agua:** Existencia real y actual, no futura ni potencial, de las obras e infraestructura global necesaria y capacidad hídrica de abastecimiento para solventar las necesidades de servicios de una población determinada.

**Disponibilidad de servicio de recolección y tratamiento:** Existencia real para un inmueble de la capacidad de recolección y tratamiento de las aguas residuales, y que eventualmente permita solicitar los servicios. Lo anterior, sin ocasionar menoscabo de los derechos de usuarios existentes.

**Eliminación del servicio:** Acción que permite la anulación permanente de la prestación del suministro de agua, a solicitud del usuario o por razones propias de la operación del servicio.  
**Estudio Técnico:** Estudio que permite proponer y analizar diferentes opciones técnicas para la prestación de los servicios. Además, admite la verificación de la factibilidad técnica de cada opción y la escogencia de la mejor alternativa.

**Extensión de ramal:** ampliación de la cobertura de acueducto y alcantarillado, a partir del aumento de longitud de un segmento de la red del acueducto o del sistema de recolección, hasta un punto determinado.

**Factibilidad técnica:** Existencia real y actual de los recursos hídricos, hidráulicos, materiales, técnicos y ambientales suficientes para llevar a cabo la gestión y prestación de los servicios.

Factibilidad técnica para el otorgamiento de un servicio:

a) Cuando existan redes de distribución y de recolección frente a linderos del inmueble o tenga acceso directo por vía pública o servidumbre de paso del inmueble para el cual se solicita un servicio.

b) Que los sistemas cuenten con capacidad hídrica, hidráulica, de potabilización y de tratamiento, suficientes para atender nuevos servicios.

c) Que el sistema cumple con los atributos de calidad establecidos.

d) Que es legal y ambientalmente posible.

e) Que el o los solicitantes cumplan con la normativa urbanística y los requisitos establecidos.

**Factura:** Documento impreso o digital emitido en forma periódica por el operador, que muestra los conceptos, consumo, vencimiento, montos a cobrar por los servicios prestados y entre otros, información de interés para el usuario. También puede presentar información de las cuentas por cobrar vencidas.

**Facturación:** Proceso mediante el cual se determina los conceptos, volúmenes y montos a cancelar por parte del usuario.

**Finca filial:** Unidad privativa de propiedad dentro de un condominio, que constituye una porción autónoma acondicionada para el uso y goce independiente, comunicada directamente con la vía pública o con determinado espacio común que conduzca a ella.

**Finca filial matriz:** Es toda finca filial que, por sus características propias en cuanto a tamaño, disponibilidad de accesos y servicios, permite constituir un nuevo condominio dentro del condominio inicial.

**Finca matriz:** Inmueble que da origen al condominio, constituido por dos o más fincas filiales y sus correspondientes áreas comunes.

**Fraccionamiento:** Es la división de cualquier inmueble con el fin de vender, traspasar, negociar, repartir, explotar o utilizar en forma separada, las parcelas resultantes; incluye tanto particiones de adjudicación judicial o extrajudicial, localizaciones de derechos indivisos y meras segregaciones en cabeza del mismo dueño, como las situadas en urbanizaciones o

construcciones nuevas que interesen al control de la formación y uso urbano de los bienes inmuebles.

**Fuga:** Escape de agua en las redes de distribución o instalaciones de agua.

**Grupos en condición de vulnerabilidad:** Agrupaciones o comunidades de personas cuya situación económica, condición de enfermedad tanto física como mental, edad, discapacidad, etnia, condición de indigencia, entre otros; no disponen de los medios económicos suficientes para afrontar el pago total de la deuda. Dichas condiciones deberán de constatarse mediante la presentación, por parte del interesado o interesada, de documentación como la siguiente: constancias, entrevistas, referencias sociales y epicrisis y/o dictamen médico, entre otros; emitidas por parte de las entidades estatales competentes.

**Hidrómetro:** Dispositivo o instrumento destinado a medir y registrar el volumen de agua.

**Independización:** Es el acto mediante el cual el AyA, a solicitud de los interesados, separa un servicio existente, ya sea de agua, o de agua y alcantarillado sanitario, para que las fincas filiales de una misma finca matriz cuenten con su propio servicio; siempre que se trate de un condominio con infraestructura primaria finalizada por parte del desarrollador y que haya sido aprobadas por el AyA mediante las Resoluciones Administrativas correspondientes. La independización de los servicios implica la entrega al AyA del sistema del que se trate, para su administración, operación y mantenimiento. En ninguno de los casos se independizarán los servicios de alcantarillado sanitario en forma exclusiva.

**Individualización:** Es el acto mediante el cual el AyA, a solicitud del interesado, separa un servicio existente, ya sea de agua o de agua y alcantarillado sanitario, para cada una de las unidades de consumo ubicadas dentro de un mismo inmueble, siempre y cuando no haya obras civiles pendientes de finalizar por parte del desarrollador y que por tanto hayan sido aprobadas por el AyA mediante las Resoluciones Administrativas Correspondientes. En ninguno de los casos se individualizarán los servicios de alcantarillado sanitario en forma exclusiva.

**Infraestructura primaria u obras primarias:** Corresponde a la infraestructura de sistemas de agua potable y saneamiento, así como obras complementarias, que es necesaria y debe ser construida con el objetivo de poder otorgar la Constancia de Disponibilidad de los servicios de Abastecimiento y/o Recolección a un proyecto de desarrollo urbanístico o inmuebles. Esta infraestructura se ubicaría en terrenos propios del AyA, calles o vías públicas y/o servidumbre permanente de tubería y de paso inscrita.

**Inmueble:** Terreno debidamente individualizado que consigna uno o varios propietarios, o poseedores por cualquier título legítimo.

**Inspección técnica:** Revisión especializada que realiza AyA o el operador delegado, en cuanto al funcionamiento y uso de los sistemas de agua, saneamiento y medición, ubicados en vía pública, en servidumbres de paso o en fincas y edificaciones privadas, conforme lo establece el artículo 5 inciso i) de la Ley Constitutiva de AyA (Ley N° 2726).

**Inspección técnica para abastecimiento:** Revisión que el operador efectúa, a solicitud del usuario o de oficio, con el fin de verificar el uso del servicio y datos básicos de éste.

**Instalación de conexión:** Acción que se concreta cuando la conexión ubicada en una propiedad privada es integrada de manera física al sistema del operador.

**Instalaciones internas:** Instalaciones mecánicas de abastecimiento de agua y recolección de las aguas residuales ubicadas dentro de un inmueble.

**Interconexión:** Conexión de nuevos sistemas, infraestructura y desarrollos urbanísticos que cumplan con la normativa técnica vigente; a los sistemas de distribución y recolección operados por el AyA o el operador delegado para la habilitación de los servicios de agua y saneamiento.

**Límite de propiedad para el servicio de agua:** Lindero de un bien inmueble que colinde con calle pública o con servidumbre de tubería y de paso inscrita a favor del AyA, frente al cual se ubica el punto de conexión de su servicio de agua.

**Límite de propiedad para el servicio de alcantarillado sanitario:** Es el segmento final de la tubería del sifón sanitario donde se realiza la conexión con la red pública. Si existe caja de registro se entiende que ésta es propiedad del titular del servicio, por lo que le corresponde a él su mantenimiento.

**Memoria de cálculo para dotación de Servicios y Cambio de Diámetro:** Estimación de consumo mensual de agua, para determinar, de acuerdo a la dotación promedio proyectada, el dimensionamiento correcto (diámetro) del medidor de agua que se asignará al servicio, considerando el uso (doméstico, comercial, industrial o cualquier otro fin autorizado), la descripción de las unidades de consumo y la cantidad de personas que disfrutarán del servicio. El cálculo debe presentarse en metros cúbicos (m<sup>3</sup>) por mes.

**Paso alterno de agua no autorizado (bypass):** Mecanismo de conexión de agua, usado para falsear el consumo registrado en el hidrómetro.

**Permiso de descarga de aguas residuales:** Trámite que debe efectuar el interesado ante el administrador de un sistema de alcantarillado sanitario, cuando el establecimiento o actividad genera aguas residuales que descargan directamente a la red del alcantarillado sanitario.

**Plan maestro:** Documento técnico que describe la planificación para construir un desarrollo urbanístico, en el que se refleja la estrategia a seguir con sus programas de acción y la vigencia. En el que incluye aspectos de la ubicación y distribución espacial; la cronología de acciones para cada una de las etapas, fases o componentes; así como las características, el plazo de ejecución, el objetivo de desarrollo y la demanda de agua por etapas.

**Plano de agrimensura:** Es el plano no inscrito, físico o en formato electrónico, que representa en forma gráfica y matemática un inmueble, que cumple con las normas que establece el Artículo 2 inciso q. del Reglamento de la Ley de Catastro Nacional, N 34331.

**Plano catastrado:** Es el plano de agrimensura, físico o en formato electrónico, que ha sido inscrito en el Registro Inmobiliario, que cumple con las normas que establece el Artículo 2 inciso q. del Reglamento de la Ley de Catastro Nacional, N 34331.

**Poseedor:** Persona que realiza actos de posesión estables y efectivos, en forma pacífica, pública e ininterrumpida, como dueño por más de un año en inmuebles no inscritos por el Registro Público.

**Pozo de registro para inspección:** Estructura con acceso que sirve para la inspección y mantenimiento de los sistemas de recolección; utilizados cuando hay cambios de dirección, pendiente, material o diámetro y confluencia de varias tuberías.

**Prevista de agua:** Longitud de tubería instalada desde la red de distribución hasta el punto para la conexión del servicio; llega hasta el límite de la propiedad, que no ha sido conectada a las instalaciones internas del inmueble.

**Prevista de alcantarillado sanitario:** Segmento de tubería que se instala desde la red de recolección para dar servicio al inmueble pero que no ha sido conectada al sifón sanitario.

**Proceso sucesorio:** Gestión legal, cuyo fin es la liquidación y partición de los bienes herenciales, previa a su determinación y la de las personas entre quienes han de distribuirse.

**Propietario:** Persona física o jurídica que ejerce el dominio sobre bienes inmuebles mediante escritura pública, debidamente inscrita en el Registro Público, se entiende también, como la persona física o jurídica a cuyo nombre aparece registrado el servicio que le brinda el prestador.

**Proyecto de desarrollo urbanístico:** Fraccionamiento de lotes con fines urbanos, (urbanizaciones, condominios, centros comerciales, torres de viviendas u oficinas, entre otras infraestructuras), que implica un proceso de habilitación de accesos, facilidades comunales y servicios básicos para el uso de los lotes resultantes.

**Prueba Volumétrica:** Revisión que se realiza al hidrómetro con el fin de verificar el registro correcto de volumen de agua. Corresponde al procedimiento técnico mediante el cual un hidrómetro es sometido a diferentes flujos de agua, realizando una comparación entre el volumen registrado y un patrón de referencia, con el fin de que se obtengan los respectivos porcentajes de error.

**Recepción de Obras:** Acto administrativo mediante el cual se aprueba y se traspaşa una obra o infraestructura de agua o saneamiento, construida por un particular y que pasa a ser patrimonio del AyA, una vez que se haya comprobado técnica y jurídicamente el cumplimiento de los requisitos solicitados. En dicho acto se indica la infraestructura que se mantiene bajo la administración, operación y mantenimiento por parte de los usuarios.

**Redes:** Sistema de tuberías para la distribución de agua y la recolección de aguas residuales.

Red pública: **Sistema de tuberías de agua o recolección de aguas residuales propiedad de AyA.**

**Reporte Operacional:** Documento técnico en el cual se presenta un resumen de las características de las aguas residuales que son descargadas al sistema de alcantarillado sanitario o a un cuerpo receptor, se incluye un análisis de las aguas residuales en el cual se determinan los parámetros físico químicos que se solicitan en el Reglamento de Vertido y



Reuso de Aguas Residuales y se establecen medidas correctivas en caso de no cumplir con los límites máximos permitidos para la descarga.

**Servicio de abastecimiento:** Corresponde al suministro de agua para consumo humano que brinda AyA; también denominado como servicio de agua.

**Servicio equivalente:** Es el consumo de una unidad no domiciliar expresado en el consumo promedio de unidades habitacionales, se calculará de acuerdo a lo establecido en la Norma técnica para "Diseño y construcción de sistemas de abastecimiento de agua potable, de saneamiento y pluvial, aprobado mediante el Acuerdo de Junta Directiva No. 2017-281 el 27 de junio del 2017 y sus eventuales reformas.

**Servicio de hidrantes:** Mantenimiento operación y desarrollos de las redes de hidrantes para la atención de incendios, al servicio del Cuerpo de Bomberos.

**Servicio de recolección o alcantarillado sanitario:** Red pública de tuberías y estaciones de bombeo cuyo objetivo es el transporte de las aguas residuales hasta su punto de tratamiento. Servicio de saneamiento: Corresponde a la integración de los Servicios de Recolección (Alcantarillado Sanitario), Servicio de Tratamiento y Disposición Final de las aguas residuales.

**Servicio temporal:** Servicio que por la temporalidad de la actividad que se abastece, se presta por un periodo de tiempo determinado.

**Servidumbre de acceso público:** Derecho real de ingreso y libre tránsito de peatones y/o vehículos, constituido a favor de entes públicos sobre un predio ajeno. Implica para su dueño una limitación al ejercicio pleno de los atributos del derecho de propiedad, sin que por ello la porción de terreno pierda su condición de propiedad privada.

**Servidumbre de hecho:** Aquella establecida sobre un predio a fuerza del uso y la costumbre, tolerado por el propietario del bien, sin que medie imposición legal o acto formal de constitución mediante escritura pública.

**Servidumbre de paso inscrita a favor de terceros:** Derecho real de ingreso y libre tránsito de peatones y/o vehículos, constituida e inscrita a favor de un inmueble cuyo propietario es una persona física o jurídica diferente al AyA.

**Servidumbre de paso privada:** Derecho real de ingreso y tránsito de peatones y/o vehículos en beneficio de una finca o varias, y sobre un predio ajeno. Implica para su dueño una limitación al ejercicio pleno de los atributos del derecho de propiedad, sin que por ello la porción de terreno pierda su condición de propiedad privada.

**Servidumbre permanente de tubería y de paso del AyA:** Derecho real de instalar tubería de agua y/o de alcantarillado sanitario sobre un predio ajeno, para la operación, administración y mantenimiento por parte de AyA. Implica un uso permanente y continuo para el cumplimiento de su fin público, así como un límite al ejercicio del derecho de propiedad por parte de su dueño.

**Servidumbre permanente de tubería y de paso inscrita:** Servidumbre que conste debidamente inscrita sobre uno o varios inmuebles en el Registro de la Propiedad.

**Sifón sanitario:** Conducto subterráneo de tres bocas por donde fluyen las aguas residuales hacia la red terciaria en funcionamiento, el flujo se origina dentro del inmueble al que se le prestará el servicio. La sección del sifón con dos bocas se ubica dentro de la propiedad del inmueble y cumple con la función de eliminar olores hacia el interior del inmueble, provenientes del sistema de alcantarillado. La tercera boca que se ubica en el área de la acera, se utiliza por parte del operador para labores de desobstrucción y mantenimiento hacia la prevista y red terciaria.

**Sistema de agua potable:** Conjunto de obras que contemplan los componentes civiles y electromecánicos para captación, potabilización y distribución del servicio de agua.

**Sistema de medición:** Sistema compuesto por el hidrómetro, los elementos de protección, el conjunto de mecanismos de control o válvulas necesarias para la operación, el mantenimiento y la transmisión de datos.

**Sistema de potabilización:** Proceso físico, químico o biológico, cuya finalidad es que el agua sea apta para uso poblacional.

**Sistema de saneamiento:** Conjunto de obras que contemplan al menos los componentes civiles y electromecánicos necesarios para la recolección, tratamiento y reúso de aguas residuales de tipo ordinario. Dentro de este concepto no se consideran los sistemas particulares de tratamiento y disposición de aguas residuales.

**Sistema de tratamiento:** Obra civil en la cual se realizan procesos físicos, químicos y biológicos, cuya finalidad es mejorar la calidad de las aguas residuales crudas recolectadas, antes de su disposición a un cuerpo receptor.

**Sistemas internos de la propiedad:** Sistemas de agua y de saneamiento que se encuentran dentro de un inmueble, necesarios para el disfrute de los servicios y que se encuentran bajo la responsabilidad del usuario.

**Sistema privado:** Sistema de agua o de saneamiento que no es administrado por AyA u otro operador delegado.

**Sistema público:** Sistema de agua o de saneamiento administrado y operado por AyA u otro operador delegado.

**Solicitudes de conexión:** Formalismo, pedimento o gestión que hace el interesado a fin de conseguir un servicio para su disfrute.

**Suspensión del servicio:** Acción que permite interrumpir la continuidad de la prestación del suministro de agua, por falta de pago, a solicitud del usuario o por razones propias de la operación del servicio.

**Tarifa:** Lista o catálogo de precios que deben de pagarse por la prestación de un servicio y que es aprobada por el ARESEP.

**Unidad de consumo:** Cada una de las unidades de vivienda, comercio, industria u otras, que cuenta con instalaciones propias de agua y alcantarillado sanitario y que reciben los servicios brindados por el prestador del servicio.

**Urbanización:** Fraccionamiento y habilitación de un terreno para fines urbanos, mediante apertura de calles y provisión de servicios.

**Uso de agua:** Destino que el usuario le da al servicio de agua.

**Usuario:** Persona física y/o jurídica que utiliza en forma legítima los servicios prestados por AyA o por los operadores de los sistemas delegados.

**Venta de agua en bloque:** Modalidad de venta de agua a usuarios para camiones cisterna, barcos, aviones, u otros prestadores que operen legalmente en el país.

**Zona deficitaria:** Zona en la cual, las capacidades hídricas, hidráulicas y/o sanitarias del sistema que la cubre, presentan un déficit, que ha sido fundamentado técnicamente.

**Zona marítimo terrestre:** Franja de doscientos metros de ancho a todo lo largo de los litorales Atlántico y Pacífico de la República, cualquiera que sea su naturaleza, medidos horizontalmente a partir de la línea de la pleamar ordinaria y los terrenos y rocas que deje el mar en descubierto en la marea baja, según Ley Sobre la Zona Marítimo Terrestre, N° 6043 y sus eventuales reformas.

Para todos los efectos legales, la zona marítimo terrestre comprende las islas, islotes y peñascos marítimos, así como toda tierra o formación natural que sobre salga del nivel del océano dentro del mar territorial de la República. Se exceptúa la Isla del Coco que estará bajo el dominio y posesión directos del Estado y aquellas otras islas cuyo dominio y posesión directos del Estado y aquellas otras islas cuyo dominio o administración se determinen en la presente ley o en leyes especiales, conforme a la Ley N° 6043 y sus eventuales reformas.

### **CAPÍTULO III** **Disposiciones generales**

**Artículo 6º**—De los servicios. AyA prestará los servicios de abastecimiento de agua para uso poblacional y saneamiento de aguas residuales dentro del área de cobertura, siempre que cuente con factibilidad técnica y legal.

Los sistemas e instalaciones internos necesarios para el disfrute de los servicios son responsabilidad del usuario.

**Artículo 7.-** De las condiciones técnicas para la prestación de los servicios. Es obligación de AyA dotar al usuario de un servicio óptimo en cuanto a calidad, cantidad, continuidad, confiabilidad, igualdad, acceso universal, eficiencia, oportunidad, sostenibilidad y con un enfoque de derecho humano, salvo en casos de fuerza mayor, caso fortuito o periodos de mantenimiento debidamente divulgados que afecten la zona donde está localizada la propiedad.

AyA garantizará una presión de servicio dinámica de 10 metros columna de agua (1kg/cm<sup>2</sup>) en la red de distribución ubicada en calle o vía pública y de la que se abastecerá el servicio.

**Artículo 8º**—Del pago de los servicios. Los servicios prestados por AyA para todos sus usuarios, por ley no podrán ser gratuitos, así se trate de entidades públicas nacionales, regionales, municipales u otros operadores.

**Artículo 9º.**—Del principio rector para otorgar el servicio de agua. La prestación del servicio de agua en las áreas de cobertura existente se brindará bajo el principio de que el consumo humano es prioritario. En el caso de sistemas deficitarios, AyA deberá prever las condiciones hídricas e hidráulicas necesarias; tendientes a otorgar la disponibilidad y eventual conexión del servicio; para solicitudes que respondan al crecimiento vegetativo de la población.

**Artículo 10.** —Del principio para otorgar el servicio de saneamiento de las aguas residuales. La prestación de los servicios de saneamiento se brindará, bajo el principio de protección de la salud pública y del ambiente en las áreas de cobertura existentes. En el caso de sistemas deficitarios, AyA deberá prever las condiciones hídricas e hidráulicas necesarias; tendientes a otorgar la disponibilidad y eventual conexión del servicio; para solicitudes que respondan al crecimiento vegetativo de la población.

**Artículo 11.** —De la prioridad de abastecimiento. En caso de que el abastecimiento de agua deba ser restringido, por causas de fuerza mayor y en periodos prolongados, el servicio se priorizará en los sectores donde se ubiquen las actividades en el siguiente orden:

- a) Hospitales, centros penitenciarios, albergues y aeropuertos.
- b) Clínicas, centros educativos, centros de salud y campamentos de damnificados.
- c) Viviendas para atender las necesidades básicas de las familias.

**Artículo 12.** —De las inspecciones por parte del AyA. AyA podrá realizar los estudios e investigaciones necesarias para el logro de sus fines: asumir nuevos acueductos, cooperación interinstitucional, programas sociales, estudios técnicos, entre otros; dentro de los inmuebles y edificaciones privadas, por medio del personal debidamente identificado, previa notificación.

En caso de que el usuario no permita el ingreso del personal de AyA para realizar los estudios requeridos, se utilizarán los medios legales pertinentes.

A solicitud del usuario, AyA realizará revisiones por medio del hidrómetro para verificar la posible existencia de fugas.

**CAPÍTULO IV**  
**De la prestación de los servicios**  
**SECCIÓN PRIMERA**  
**PRINCIPIO GENERAL**

**Artículo 13.** —De las condiciones para la prestación de los servicios. AyA prestará sus servicios una vez comprobada la factibilidad técnica y legal en inmuebles, construidos o por edificar, dedicados a la residencia de personas o a actividades comerciales o industriales que cumplan con los requisitos y usos autorizados.

Los servicios de agua y de saneamiento los otorgará el AyA sobre calle o vía pública, o sobre servidumbre de tubería y de paso inscrita a favor del AyA, o frente al acceso de la servidumbre de hecho o inscrita a favor de terceros, según aplique de acuerdo con lo establecido en el artículo 14. Lo anterior, siempre que existan redes del AyA en funcionamiento.

Si la red pública no alcanza hasta el punto de interconexión, el propietario o poseedor podrá realizar una extensión de ramal u otro componente del sistema hidráulico, en observancia con

los requerimientos técnicos de AyA, para lo cual se brindará la asesoría respectiva previo estudio técnico y de conveniencia institucional.

En casos muy calificados, especialmente por condiciones socioeconómicas y de riesgo sanitario, AyA realizará la extensión de ramal o de otro componente hidráulico, para garantizar el acceso al derecho humano al agua y saneamiento, en atención a las obligaciones legales de AyA de garantizar los servicios en todo el territorio nacional. La calificación especial deberá ser emitida por la Presidencia Ejecutiva o por la Gerencia General de AyA, mediante resolución debidamente motivada, en un plazo de 20 días hábiles una vez que se cuente con los estudios técnicos sociales respectivos.

En zonas deficitarias, para comercio individual o vivienda unifamiliar, la prestación de los servicios de agua potable y/o saneamiento se dará hasta seis servicios equivalentes en un inmueble, o para un fraccionamiento de hasta seis lotes frente a calle pública, en donde la red de distribución y/o recolección sean existentes y en uso. Las zonas deficitarias, serán definidas mediante estudio técnico, por la Dirección Regional en los Sistemas Periféricos, y por la UEN Optimización de Sistemas GAM en los Sistemas GAM.

## **SECCIÓN SEGUNDA**

### **De la ubicación física de la conexión de los servicios**

**Artículo 14.** —De la ubicación física para conexión de los servicios. La conexión de un servicio del AyA se realizará frente al lindero del inmueble para el que se requiere dicho servicio, ya sea sobre una vía pública o sobre una servidumbre permanente de tubería y de paso inscrita a favor del AyA cuando se trate de un fundo enclavado. Sólo si por razones técnicas debidamente fundamentadas no sea posible garantizar el servicio en las condiciones establecidas en el artículo 7, o bien, ante una imposibilidad jurídica insuperable debidamente demostrada por el interesado, de forma excepcional el AyA podrá conectar los servicios de las siguientes maneras, excluyentes entre sí, y establecidas por orden de prioridad:

- a) Sobre calle o vía pública, al inicio de una servidumbre de paso inscrita a favor de terceros, en el entendido de que los sistemas instalados a partir del punto de conexión quedarán bajo la exclusiva responsabilidad del propietario o poseedor.
- b) Sobre calle o vía pública, frente al inicio de una servidumbre de hecho, en el entendido de que los sistemas instalados a partir del punto de conexión quedarán bajo la exclusiva responsabilidad del propietario o poseedor.

**Artículo 15.-** De la conexión de servicios dentro de un Condominio. El AyA instalará un medidor para una finca matriz frente al lindero del inmueble, ya sea sobre vía pública o sobre una servidumbre permanente de tubería y de paso inscrita a favor del AyA, dependiendo de la ubicación del inmueble. Sin embargo, a instancia de los interesados y cumpliendo al efecto con los requisitos establecidos para solicitar nuevos servicios o la independización del servicio existente, según aplique, podrá la Institución autorizar la medición interna e individual dentro de un Condominio, de acuerdo con los siguientes parámetros:

- a) De forma individual para cada finca filial y áreas comunes de un Condominio Horizontal cuando los sistemas de tuberías para la distribución de agua y la recolección de aguas residuales internos estén conectados al sistema de abastecimiento y al sistema de saneamiento de AyA. Queda excluida esta posibilidad si dentro del Condominio existen

estaciones de bombeo de agua potable o residuales, tanques de almacenamiento, plantas de tratamiento, o bien tanques sépticos en cada filial.

b) De forma individual para cada finca filial matriz y áreas comunes que componen un Condominio de Condominios, sea horizontal, vertical o mixto, cuando los sistemas de tuberías para la distribución de agua y la recolección de aguas residuales estén conectados al sistema de abastecimiento y al sistema de saneamiento del AyA. En estos casos la medición individual se otorgará a favor exclusivamente de las filiales o filiales matrices del Condominio Primario. Queda excluida la posibilidad de dar servicios individuales a Condominios de Condominios con estaciones de bombeo de agua potable, tanques de almacenamiento o sistema de tuberías de recolección de aguas residuales que descargan a plantas de tratamiento y/o estaciones de bombeo privadas, ya sean éstas comunes o individuales para cada Subcondominio.

c) Sin perjuicio de lo anterior, procederá otorgar medición individual sólo para una parte de las fincas filiales de una misma matriz, en aquellos casos en los que así lo justifiquen los usos distintos del servicio dentro del Condominio.

### **SECCIÓN TERCERA**

#### **De servicios brindados sobre servidumbres inscritas a favor de AyA**

**Artículo 16.** —De los servicios brindados sobre servidumbres de paso y tuberías de agua potable y/o alcantarillado sanitario, inscritas a favor de AyA. Cuando se autorice la conexión de servicios sobre servidumbres permanentes de tuberías y de paso inscritas a favor de AyA, deberá cumplirse con el procedimiento establecido en el Reglamento para la Constitución e Inscripción de Servidumbre de Acueducto y/o de Paso de AyA para Otorgamiento de Servicios, aprobado mediante Acuerdo de Junta Directiva N° 2014-031, publicado en el Diario Oficial La Gaceta Digital No. 43 del 03 de marzo del 2014, y sus eventuales reformas.

En estos casos AyA administrará, operará y dará mantenimiento a los sistemas comprendidos dentro del área de la servidumbre, para lo cual el usuario, bajo su costo, deberá formalizar la inscripción del gravamen y el traspaso de la infraestructura construida, según las indicaciones técnicas del AyA. Sin embargo, el AyA asumirá la responsabilidad de dichos sistemas hasta que se realice la interconexión efectiva de los servicios solicitados.

**Artículo 17.** —De las acciones legales por incumplimiento de las condiciones pactadas en la constitución de la servidumbre de paso y de acueducto inscrita a favor de AyA.

En el caso de incumplimiento por parte del usuario en cuanto a las condiciones pactadas para la prestación del servicio bajo la modalidad establecida en el artículo anterior de este Reglamento, AyA podrá ejercer las acciones legales que considere procedentes a fin de eliminar la situación adversa, o por el contrario podrá modificar el tipo de medición interna y cancelar la servidumbre. La alternativa idónea será valorada a la luz de los principios rectores del servicio público.

Se considera incumplimiento cualquier acto mediante el cual se imposibilite, se obstaculice o no se garantice el libre ingreso al inmueble, de manera que se interfiera con la medición de los consumos individuales o con la correcta operación y mantenimiento de los servicios prestados, o bien se compruebe cualquier uso no autorizado de los servicios otorgados.

**SECCIÓN CUARTA**  
**De otros tipos de prestación de servicios**

**Artículo 18.** —De la venta de agua en bloque. Cuando técnicamente sea factible y no se afecte la calidad, continuidad y prestación óptima de los servicios existentes, AyA podrá suministrar agua a usuarios, que, debido a la naturaleza de sus actividades, requieren que el líquido sea suministrado directamente a vehículos acondicionados (camiones cisterna, barcos, aviones, u otros) para este tipo de transporte. Para el cobro de este servicio se aplicará la tarifa en uso empresarial. El interesado deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Completar el formulario establecido y presentarlo en las Plataformas de Servicio.
- b) Presentación de cédula de identidad, o documento válido de identificación, en caso de ser persona jurídica, certificación de personería vigente con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.
- c) Pago por adelantado de los servicios a suministrar.

AyA se exime de cualquier responsabilidad por la manipulación y mantenimiento de los medios usados para el almacenamiento y transporte del agua.

El suministro de agua se dará en los sitios e instalaciones autorizadas y acondicionadas por AyA.

Igualmente, AyA podrá suministrar un caudal de agua determinado, mediante la modalidad de agua en bloque a otro operador, aplicando la tarifa que para el caso específico apruebe la ARESEP.

Conforme a lo establecido en el artículo 6 de la Ley 8220, Publicada en La Gaceta No. 49 de 11 de marzo de 2002, en caso de no cumplir con la presentación de la totalidad de los requisitos, se otorgará un plazo de 10 días hábiles para que los aporte. Transcurrido el plazo sin que se atienda el requerimiento, el trámite quedará denegado y en caso de requerir el servicio deberá realizar una nueva solicitud.

Cumplida la presentación de la totalidad de requisitos; la Institución contará con un plazo de 1 día hábil para la resolución de la solicitud.

**CAPÍTULO V**  
**De los servicios que ofrece AyA**  
**SECCIÓN PRIMERA**  
**De las constancias de disponibilidad de servicios y de capacidad hídrica y de recolección y tratamiento**

**Artículo 19.** —De los requisitos para la solicitud de la constancia de disponibilidad de servicios. La solicitud de la constancia de disponibilidad de servicios, debe ser realizada por el propietario registral, poseedor o representante legal ante las Plataformas de Servicios de AyA. Para tales efectos se deben presentar de forma física o digital, los siguientes requisitos:

- a) Formulario de solicitud proporcionado por AyA, física o digitalmente disponibles, completo y firmado por el propietario registral, poseedor o representante legal, en donde se indicará el propósito de la disponibilidad y una descripción detallada del proyecto. Deberá presentarse documento de identificación del propietario registral, poseedor o representante legal.  
En caso de que no sea el propietario el que gestiona la solicitud, debe presentar poder especial o autorización debidamente autenticada que lo acredite para realizar la gestión.
- b) Certificación literal vigente del inmueble con un plazo máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva. En caso de copropietarios solicitantes además deberán presentar la certificación registral con el listado de todos los derechos y la certificación literal del o los solicitantes.
- c) Una copia certificada por el Registro Nacional (previamente visado por la municipalidad) del tamaño original y legible del plano catastrado de la finca madre existente. En caso de que para la propiedad no exista plano catastrado, el requisito debe ser sustituido por un plano de agrimensura que cumpla con lo estipulado en el Artículo N° 2 inciso q) del Reglamento de la Ley de Catastro Nacional N° 34331, publicado en la Gaceta 41 del 27 de febrero del 2008. Para nuevos fraccionamientos o segregaciones se debe aportar una copia del plano padre certificada por el registro nacional (previamente visado por la municipalidad) y sus respectivos planos de agrimensura de las propiedades a fraccionar o segregar.
- d) En aquellos casos en que se deba brindar el servicio público, en territorios del país con características especiales, bajo la modalidad de territorios administrados por el Estado o sus instituciones con régimen jurídico especial, zona marítimo terrestre, zonas fronterizas, territorios indígenas, polos de desarrollo turístico, entre otros, que se otorgan mediante concesiones y arriendos, los solicitantes deberán presentar la autorización expresa del Ente correspondiente, según la norma que los regule.
- e) Certificación de uso de suelo emitida por el ente competente.
- f) En caso de personas jurídicas, certificación de personería vigente con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.
- g) En caso de segregaciones debe presentar planos de agrimensura de la segregación correspondiente o las minutas de rechazo relacionadas que conforman el inmueble.
- h) Para el caso de poseedores de inmuebles sin inscribir, se debe:
- I. Suscribir ante el funcionario competente la declaración jurada y firmada por el poseedor y dos testigos con una descripción de la naturaleza del inmueble, señalando en qué consisten sus actos posesorios, la existencia de edificación, las mejoras realizadas y que la propiedad no se encuentra inscrita.
  - II. En el caso de estar la propiedad en derechos debe aportar plano catastrado o de agrimensura donde se localicen la totalidad de derechos.

**Solicitudes de constancias de disponibilidad para parcelas agrícolas, forestal o pecuarias:**



Cuando el administrado se apersona ante el AyA a solicitar la constancia de disponibilidad, de saneamiento y/o agua para uso poblacional en una parcela agrícola, forestal o pecuaria, para efectos de construir las viviendas o edificaciones que autoriza el Reglamento para el Control Nacional de Fraccionamientos y Urbanizaciones del INVU, aprobado mediante Sesión Ordinaria No. 5277 del INVU y publicado en La Gaceta No. 98 de 23 de mayo del 2003 y sus eventuales reformas, deberá el usuario cumplir con los requisitos básicos que para tal fin se solicitan en la presente normativa.

El AyA podrá coordinar con otras Instituciones del Estado, las acciones que considere pertinentes para verificar la naturaleza de la parcela, así como cualquier otra condición que considere relevante para efectos del otorgamiento de la disponibilidad solicitada.

**Solicitudes de constancias de disponibilidad para estaciones de servicio:**

En el caso de proyectos de estaciones de combustible, el AyA por medio de la UEN de Gestión Ambiental, en un plazo de 10 días naturales, verificará si existe potencialmente afectación a fuentes de agua, si detecta afectación de fuentes la Región respectiva emitirá una Carta de Capacidad Hídrica en la que indicará que deben realizarse los estudios necesarios, con fundamento en la metodología de los “Términos de Referencia para Presentar Estudios Hidrogeológicos a la Dirección de Investigación y Gestión Hídrica (DIGH) del SENARA”, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 137 del 19 de julio del 2017, y el Reglamento 510-06 Del Servicio Nacional De Aguas Subterráneas, Riego Y Avenamiento, publicado en La Gaceta N° 6 del 9 de enero del 2007 y sus eventuales reformas normativas y de competencias. En caso de que no se detecte afectación, se comunicará con las recomendaciones del caso para que se proceda a resolver la procedencia de la disponibilidad.

Para todo caso de solicitudes de disponibilidad de servicio en zonas dictaminadas de vulnerabilidad y de riesgo para el acuífero, el AyA verificará la existencia del estudio hidrogeológico avalado por el SENARA en la fase de visado de planos de la Plataforma APC.

Para todos los casos previstos en esta norma, el AyA verificará que el propietario y/o el poseedor del inmueble no se encuentre en mora con AyA. Lo anterior con la finalidad que de que el solicitante normalice la deuda. Se exceptúan los casos definidos por otras normas o convenios

**Artículo 20.** —De la emisión de la constancia de disponibilidad servicios. Para la emisión de la constancia AyA tendrá un plazo de hasta 30 días naturales. Dicha constancia deberá indicar como mínimo: el número de folio real, dirección exacta de la propiedad, plano catastrado o de agrimensura, naturaleza del proyecto, cantidad de caudal asignado, criterio técnico, número de consecutivo, firma y sello.

El criterio técnico que fundamenta la constancia, deberá referirse cómo mínimo a las condiciones de capacidad hídrica e hidráulica que presentan los sistemas, que por cobertura corresponden a la solicitud; asimismo, deberá de contener la verificación del cumplimiento de las normas urbanísticas y constructivas que rigen el quehacer inmobiliario.

Para el caso de vivienda o comercio individual en sistemas de las Subgerencia Gestión de Periféricos, deberá ser emitida por la Jefatura Cantonal y para proyectos de desarrollo urbanístico, industrial y comercial por la Dirección Regional.

Para el caso de vivienda o comercio individual en sistemas de las Subgerencia Gestión de Sistemas GAM, deberá ser emitida por las jefaturas de las Zonas de Mantenimiento de Redes y para proyectos de desarrollo urbanístico, industrial y comercial, por el Dirección de la UEN Optimización de Sistemas GAM.

Deberá indicarse de forma expresa que este documento no es una autorización a nivel constructivo, de segregación sin haberse aprobado los planos por AyA. Tampoco significa una autorización de interconexión ni de aprobación de nuevos servicios, para ello proceda deberá cumplirse con los requisitos y procedimientos respectivos ante las instancias competentes. Asimismo, cualquier otra advertencia técnica en caso de no otorgamiento.

AyA no emitirá la constancia en caso de que el inmueble, o el poseedor en caso de terrenos sin inscribir se encuentre en mora con AyA. Se exceptúan los casos definidos por otras normas o convenios.

**Artículo 21.** —De la vigencia y prórroga de la constancia de disponibilidad de servicios. La Constancia de Disponibilidad Positiva de Servicios emitida para vivienda unifamiliar o comercio individual, tendrá una vigencia de doce meses, prorrogable por un máximo de dos veces, de forma consecutiva y conforme al plazo otorgado originalmente; siempre que el interesado demuestre que ha realizado gestiones relacionadas con el desarrollo real de su proyecto constructivo y que las condiciones de éste se mantienen.

Para el caso de proyectos inmobiliarios, cuyo desarrollador demuestre y motive formalmente que el plazo de la vigencia de la constancia de disponibilidad se deba ajustar al plazo establecido en el plan maestro del desarrollo urbanístico, AyA emitirá la constancia de disponibilidad por el plazo que corresponda de acuerdo a los criterios técnicos derivados de los documentos presentados y el mismo será prorrogable por una única vez por el plazo que originalmente se concedió. Para desarrollos inmobiliarios concebidos por etapas, se podrá renovar las constancias de disponibilidad conforme al avance del proyecto por cada etapa a ejecutar. En caso de que el desarrollador no accione esta posibilidad, AyA emitirá la constancia con una vigencia de 12 meses; sujeta a la posibilidad de una prórroga por el plazo que éste motive formalmente, para lo cual AyA requerirá cómo mínimo la presentación del plan maestro del desarrollo urbanístico.

Las solicitudes formales de prórroga serán admitidas y valoradas por parte de AyA, siempre que sean presentadas con al menos un mes antes de su vencimiento; cumplido ese plazo sin que se haya gestionado la prórroga, opera la caducidad.

Para todas las situaciones anteriores, si AyA evidencia, dentro del plazo otorgado, inercia en la consecución de los trámites por parte del solicitante, se procederá con la revocación del acto que otorgó la disponibilidad, mediante las figuras legales correspondientes.

En caso de existir variación de los datos a nivel registral, deberá actualizar los siguientes requisitos:

- a) Completar el formulario vigente proporcionado por AyA y ser firmado por el propietario registral, poseedor o representante legal.

- b) Certificación vigente del inmueble con un plazo máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.
- c) Copia certificada y legible del o los planos de catastro en caso de que haya operado la caducidad o cancelación de la inscripción de los planos originalmente aportados.
- d) Presentación del documento de identidad del propietario registral. En caso de que el trámite lo realice su apoderado, deberá presentarse la copia.

En caso de que se detecten movimientos registrales o catastrales que incidan en el caudal y número de servicios definidos para el otorgamiento de la disponibilidad, no procede la prórroga y por tanto deberá el interesado realizar el trámite señalado en el artículo 19.

**Artículo 22.-** De la revocación por parte del AyA, de la constancia de disponibilidad de Servicios. Cualquier modificación al uso o a las condiciones establecidas en el documento de disponibilidad, o bien ante cualquier incongruencia detectada entre la documentación aportada por el interesado y lo realmente desarrollado en sitio, dejará sin efecto la constancia de la disponibilidad otorgada, mediante el cumplimiento de las figuras legales correspondientes.

**Artículo 23.-** De la Constancia de la existencia de capacidad hídrica y capacidad de recolección. Cuando el AyA emita una Constancia de Disponibilidad Negativa de Servicios únicamente por carencia de capacidad hidráulica (infraestructura) y si es técnicamente factible, por existir capacidad de producción hídrica o de recolección de aguas residuales en una zona determinada, deberá extender y adjuntar a ésta una Constancia sobre la existencia de capacidad hídrica y /o de recolección. Para tales efectos, en el mismo documento sobre disponibilidad negativa deberá hacerse referencia expresa al documento sobre capacidad. En la Constancia sobre capacidad hídrica y/o de recolección, se deberán desglosar los requerimientos técnicos correspondientes, respecto a las obras de infraestructura que debe asumir el desarrollador, conforme a la Norma Técnica para el Diseño y Construcción de Sistemas de Abastecimiento de Agua Potable, de Saneamiento y Pluvial y sus eventuales reformas a fin de habilitar la disponibilidad del o los servicios requeridos exclusivamente por su proyecto. Para tales efectos, se le concederá al interesado un plazo de 90 días hábiles para que formalmente se apersona ante el AyA y por escrito manifieste su deseo de costear y ejecutar las mismas, en el plazo de vigencia de esta Constancia. En caso de no apersonarse, el documento queda sin efecto y se procederá con el archivo de la gestión.

**Artículo 24.** —De los alcances de la constancia de capacidad hídrica y capacidad de recolección y tratamiento. La Constancia sobre Capacidad Hídrica y/o de Recolección y Tratamiento permite únicamente gestionar ante las diferentes instancias estatales la obtención de los permisos y las autorizaciones necesarias para la construcción de las obras primarias de acueducto y/o recolección y tratamiento por parte del interesado, a fin de generar la disponibilidad de servicios exclusivamente para el proyecto de desarrollo.

Estas obras de infraestructura deberán ser aprobadas, construidas y recibidas de acuerdo con las indicaciones del AyA, conforme a la Norma Técnica para el Diseño y Construcción de Sistemas de Abastecimiento de Agua Potable, de Saneamiento y Pluvial y a sus eventuales reformas. Los planos constructivos del proyecto de desarrollo podrán ser admitidos únicamente para revisión, de manera que su aprobación queda supeditada al otorgamiento de la disponibilidad.

**Artículo 25.** —De la vigencia de la constancia de capacidad hídrica y capacidad de recolección y tratamiento. El plazo de vigencia de esta Constancia será de un período de 12 meses. Excepcionalmente, cuando a criterio de AyA el plazo establecido en este numeral es insuficiente para ejecutar las obras solicitadas y entregarlas al Instituto, se le podrá otorgar un plazo mayor dentro del cual el AyA se reserva la posibilidad de solicitar en cualquier momento al desarrollador informes sobre los avances realizados en relación con las obras. En caso de que se evidencie dentro del plazo otorgado inercia de parte del solicitante en las gestiones indicadas, se procederá con la revocación del acto, cumpliendo con las formas legales correspondientes.

La Constancia será prorrogable ante solicitud formal del interesado presentada al menos un mes antes de su vencimiento; cumplido ese plazo sin que se haya gestionado la prórroga, opera la caducidad. Se podrán otorgar un máximo de dos prórrogas consecutivas y hasta por el mismo plazo de la Constancia original, siempre que el interesado demuestre que ha realizado gestiones relacionadas con el desarrollo real de su proyecto y que las condiciones de éste se mantienen.

**Artículo 26.** —Del Compromiso para la Construcción de Infraestructura y Obras Primarias a partir de la capacidad hídrica para la aprobación de proyectos constructivos. Cuando un desarrollador solicite la aprobación de un proyecto constructivo en conjunto con la infraestructura primaria de agua potable y/o saneamiento, conforme a lo indicado en la constancia de capacidad hídrica; según el procedimiento de Visado de Planos que establece el Decreto 36550-MP-MIVAH-S-MEIC y su modificación 37174-MP-MIVAH-S-MEIC, deberá suscribir junto con el propietario registral del inmueble ante el AyA un Compromiso de Construcción de infraestructura y Obras Primarias. En el Compromiso se incorporará como anexo un cronograma de obras en meses a partir de la fecha de aprobación de los planos; asimismo, se incorporará un compromiso de no habilitar para el uso correspondiente las unidades del proyecto, hasta que AyA reciba las obras primarias.

Para tales efectos se deberá de especificar en los planos del proyecto si su conceptualización es por etapas, a efectos de determinar el planeamiento operativo por parte del AyA.

El compromiso podrá suscribirse mediante poder legal para cualquiera de las partes; asimismo, el cronograma indicado podrá ser adecuado o actualizado en los plazos por razones debidamente justificadas y comprobadas.

La formalización de los anteriores compromisos permitirá al desarrollador accionar ante las instituciones competentes los permisos de construcción necesarios para el proyecto de desarrollo inmobiliario.

En caso de incumplimiento de los términos del compromiso o del cronograma de obras, se procederá a revocar la constancia de capacidad hídrica por parte del AyA, y se comunicará a las Instituciones involucradas en el proceso para el ejercicio de sus competencias.

Dentro del cronograma de obras establecido en el Compromiso, y bajo el principio de razonabilidad, AyA se compromete a programar las actividades sujetas a su inspección y emisión de documentos. Recibidas las obras primarias construidas que corresponden al desarrollador, el AyA entregará la Constancia de Disponibilidad de Servicio.

## SECCIÓN SEGUNDA.

### De la fiscalización y aprobación por parte del AyA, de la infraestructura a construir por el desarrollador

**Artículo 27.** —De la fiscalización y aprobación por parte de AyA, de la infraestructura a construir. AyA está facultado por ley a inspeccionar la infraestructura de abastecimiento y saneamiento a realizar, a fin de verificar el cumplimiento de la calidad constructiva, materiales y el equipo utilizado.

Las instrucciones giradas por AyA, serán de acatamiento obligatorio siempre que estas sean consistentes y se encuentre de conformidad con los planos constructivos y las especificaciones técnicas previamente aprobadas por el Instituto.

Asimismo, podrá ingresar a los proyectos urbanísticos, durante todo el período de construcción, con el fin de dar la debida fiscalización y posterior aprobación, de acuerdo con los requisitos y condiciones previamente establecidos en la Norma Técnica para el Diseño y Construcción de Sistemas de Abastecimiento de Agua Potable, de Saneamiento y Pluvial y a sus eventuales reformas y en los planos de construcción aprobados.

El impedimento o la no autorización al AyA para su ingreso y fiscalización, durante todo el período de construcción o parte de éste, podría incidir con la no aprobación, recepción e interconexión del desarrollo y consecuentemente la no autorización de la disponibilidad de servicios.

**Artículo 28:** — De la exoneración de la construcción de la red de alcantarillado sanitario. Podrán ser exonerados de la construcción de la red de alcantarillado sanitario de conformidad con la Resolución Administrativa que dicte el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, los proyectos constructivos de desarrollos urbanísticos, localizados en las zonas en las que no existan mapas de ampliación de cobertura de redes de recolección. En estos lugares, deberá existir certeza de las condiciones hidrogeológicas favorables para la exoneración que se solicita, según lo dispone el Artículo 109 de la Ley de Biodiversidad N° 7788, publicada en la Gaceta 101 del 27 de mayo de 1998.

Por tanto, para tramitar la solicitud, se requerirá cumplir con los siguientes requisitos que se presentarán ante la UEN de Programación y Control del AyA:

- a) Solicitud de exoneración de construcción de red de alcantarillado sanitario firmada por el propietario, indicando claramente el plano catastrado y el número de propiedad que corresponde. Debe adjuntarse el diseño de sitio en escala legible, que permita leer el número y nombre de los componentes del proyecto; también se deberá indicar si el proyecto contempla filiales con uso comercial y/o edificaciones con filiales en diferentes pisos.
- b) Debe aclararse si se trata de una segregación de lote o reunión de fincas e indicar con claridad el lugar para atender notificaciones.
- c) Certificación de propiedad emitida por el Registro Público o bien por un Notario. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.
- d) Certificación de Personería Jurídica, naturaleza y propiedad de las acciones o cuotas con vista en el libro de accionistas (en caso de personas jurídicas). En caso de personas físicas,

de conformidad con la Directriz Presidencial N°52-MP publicada en la Gaceta N° 167 el 31 de agosto del 2016 puede presentarse una copia sencilla y ser confrontada con el original, por el funcionario público, que recibe la documentación de la solicitud. En caso de que no sea el propietario el que realiza la solicitud, deberá presentarse poder o autorización para realizar dicho trámite.

e) Dos copias del plano catastrado certificado en tamaño original. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.

f) Criterio Técnico, hidrogeológico y sanitario, avalado por el SENARA en que se manifieste, que no habrá riesgo de contaminación de los Acuíferos y que dictamine el visto bueno para la utilización de tanque séptico o Planta de Tratamiento para Aguas Residuales (PTAR). Lo anterior, con fundamento en la metodología de los “Términos de Referencia para Presentar Estudios Hidrogeológicos a la Dirección de Investigación y Gestión Hídrica (DIGH) del SENARA”, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 137 del 19 de julio del 2017, y el Reglamento 510-06 Del Servicio Nacional De Aguas Subterráneas, Riego y Avenamiento, publicado en La Gaceta N° 6 del 9 de enero del 2007 y sus eventuales reformas en cuanto a normas y competencias.

Una vez presentados los requisitos anteriores, se procederá de la siguiente manera:

La Comisión de Exoneración de Redes de Alcantarillado Sanitario del AyA revisará los requisitos sin entrar a analizar el fondo, de manera que, si faltare alguno, se prevendrá a la parte interesada para que lo presente en un plazo de 10 días hábiles. Posterior a la prevención, si el administrado no cumpliera la misma, deberá declararse sin derecho al correspondiente trámite según lo establecido por el artículo 264 inciso 2 de la Ley General de la Administración Pública y sus eventuales reformas.

Por el contrario, si los requisitos se presentaron completos, se trasladarán a la Comisión de Exoneración de Redes de Alcantarillado Sanitario del AyA, para su análisis de fondo conforme a su competencia y emitirán los criterios técnicos sobre la exoneración de la red de alcantarillado sanitario y Planta de Tratamiento de Aguas Residuales en un plazo de 7 días hábiles, contados a partir de decretada la admisibilidad de la petición.

Emitidos dichos criterios, la UEN de Programación y Control elevará el Proyecto de Resolución a la Subgerencia de Ambiente Investigación y Desarrollo, para que ésta emita el acto administrativo final que acoge o deniega la petición en un plazo de 3 días hábiles.

### **SECCIÓN TERCERA**

#### **De los nuevos servicios de agua y saneamiento**

**Artículo 29.** —De los requisitos para la solicitud de un nuevo servicio, por parte del titular del inmueble. Para el otorgamiento del servicio, el inmueble debe contar previamente con la disponibilidad de servicios positiva, vigente y asociada a los fines, naturaleza y propósitos para lo que fue aprobada. Además, debe cumplir con la presentación, en las Plataformas de Servicio, los siguientes requisitos, en forma física o formato digital:

a) Formulario de solicitud, proporcionado por AyA, completo y firmado por el propietario registral o su representante legal.

b) Certificación literal vigente del inmueble, con un plazo máximo de 30 días naturales de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva. En

caso de copropietarios, además deberán presentar la certificación registral, con el listado de los derechos y la certificación literal del solicitante.

c) Presentar documento de identificación del propietario registral o representante legal.

En caso de que no sea el propietario el que gestiona la solicitud, debe presentar poder especial o autorización o aval debidamente autenticada que lo acredite para realizar la gestión y firmar el documento denominado "De las condiciones del servicio".

d) En caso de personas jurídicas, certificación de personería vigente con un máximo de 30 días naturales de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.

e) Una copia certificada del tamaño original y legible del plano catastrado. En caso, de que para la propiedad no exista plano catastrado, el requisito debe ser sustituido por un plano de agrimensura, que cumpla con lo estipulado en el artículo 2 inc. q) del Reglamento a la Ley de Catastro Nacional.

f) Copia del permiso municipal de construcción vigente, o Número de Proyecto, tramitado ante la Plataforma de Administración de Proyectos de Construcción del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica, en caso de que se trate de una edificación por desarrollar. El permiso deberá ser coincidente con el fin inicial para el que se gestionó y aprobó la disponibilidad.

g) Cancelación de las tarifas de conexión, conforme a lo establecido en el artículo 37 de este reglamento.

h) En el caso de solicitudes de nuevos servicios, para actividades que generen aguas residuales de tipo especiales, el interesado deberá presentar, una declaración jurada en la que indique que la descarga al alcantarillado sanitario, cumplirá con el reglamento y nota de aprobación del Ministerio de Salud, que describa el tipo de actividad a desarrollar, así como la cantidad y calidad de la descarga a verter; asimismo la especificación del sistema de tratamiento para cumplir con la normativa ambiental vigente

i) En caso de variar las condiciones previas en la disponibilidad tramitada debe presentar nuevamente los requisitos del artículo 19 de este Reglamento.

j) En aquellos casos en que se deba brindar el servicio público, en territorios del país con características especiales, bajo la modalidad de territorios administrados por el Estado o sus instituciones con régimen jurídico especial, zona marítimo terrestre, zonas fronterizas, territorios indígenas, polos de desarrollo turístico, entre otros, que se otorgan mediante concesiones y arriendos, los solicitantes deberán presentar la autorización expresa del Ente correspondiente, según la norma que los regule.

El AyA verificará que el propietario y/o el poseedor del inmueble no se encuentre en mora con AyA. Se exceptúan los casos definidos por otras normas o convenios. Lo anterior con la finalidad de que el solicitante normalice la deuda.

Cuando el administrado se apersona ante el AyA a solicitar el servicio de saneamiento y/o agua para uso poblacional en una parcela agrícola, forestal o pecuaria, y para efectos de construir las viviendas o edificaciones que autoriza el Reglamento para el Control Nacional de

Fraccionamientos y Urbanizaciones del INVU, aprobado mediante Sesión Ordinaria No. 5277 del INVU y publicado en La Gaceta No. 98 de 23 de mayo del 2003 y sus eventuales reformas, deberá el usuario cumplir con los requisitos básicos que para tal fin se solicitan en la presente normativa.

Conforme a lo establecido en el artículo 6 de la Ley 8220, Publicada en La Gaceta No. 49 de 11 de marzo de 2002, en caso de no cumplir con la presentación de la totalidad de los requisitos, se otorgará un plazo de 10 días hábiles para que los aporte. Transcurrido el plazo sin que se atienda el requerimiento, el trámite quedará denegado y en caso de requerir el servicio deberá realizar una nueva solicitud.

Cumplida la presentación de la totalidad de requisitos; la Institución contará con un plazo de 20 días hábiles para la resolución de la solicitud.

**Artículo 30.** —De los requisitos para otorgar servicios en inmuebles registrados en derechos. AyA podrá otorgar los servicios de acueducto y alcantarillado, en inmuebles registrados en derechos, cuando técnicamente sea factible y se cumplan los requisitos establecidos en el artículo anterior. En aquellos casos en los que la solicitud respectiva no pueda ser presentada por la totalidad de copropietarios, podrá autorizarse el servicio cuando se cuente con la anuencia y petición de quienes representen al menos la mayoría simple de los copropietarios. La ubicación física de la conexión de los servicios se definirá conforme lo dispuesto en los artículos 13 y 14 del Reglamento.

**Artículo 31.-** De los requisitos para la solicitud de un nuevo servicio, por parte del poseedor del inmueble sin inscribir. Para brindar el servicio de acueducto y saneamiento en el caso de poseedores en terrenos sin inscribir y cuando técnicamente sea factible, el inmueble debe contar con disponibilidad de servicios positiva, vigente y asociada a los fines, naturaleza y propósito para la que fue aprobada. Además, debe cumplir con la presentación en las Plataformas de Servicio, de los siguientes requisitos de forma física o formato digital:

- a) Formulario de solicitud, proporcionado por AyA, completo y firmado por el poseedor o representante legal.
- b) Presentar documento de identificación del poseedor o representante legal.
- c) En caso de personas jurídicas, certificación de personería vigente, con un máximo de 30 días naturales de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.
- d) Suscribir ante el funcionario competente, declaración jurada y firmada por el poseedor y dos testigos con una descripción de la naturaleza del inmueble, señalando en qué consisten sus actos posesorios, la existencia de edificación, las mejoras realizadas y que la propiedad no se encuentra inscrita.
- e) Presentar plano catastrado o de agrimensura, que cumpla con lo estipulado en el artículo 2 inciso q), del Reglamento a la Ley de Catastro Nacional y sus eventuales reformas.
- f) Cancelación de las tarifas de conexión, conforme a lo establecido en el artículo 37 de este reglamento.



g) Copia del permiso municipal de construcción vigente, o Número de Proyecto tramitado ante la Plataforma de Administración de Proyectos de Construcción del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos de Costa Rica, en caso de que se trate de una edificación por desarrollar. El permiso deberá ser coincidente con el fin inicial para el que se gestionó y aprobó la disponibilidad.

h) Que el poseedor y su inmueble, no se encuentren con deudas en mora con AyA. Se exceptúan los casos definidos por otras normas o convenios.

i) En caso de variar las condiciones previas en la disponibilidad tramitada, debe presentar nuevamente los requisitos del artículo 19 de este reglamento.

Conforme a lo establecido en el artículo 6 de la Ley 8220, Publicada en La Gaceta No. 49 de 11 de marzo de 2002, en caso de no cumplir con la presentación de la totalidad de los requisitos, se otorgará un plazo de 10 días hábiles para que los aporte. Transcurrido el plazo sin que se atienda el requerimiento, el trámite quedará denegado y en caso de requerir el servicio deberá realizar una nueva solicitud.

Cumplida la presentación de la totalidad de requisitos; la Institución contará con un plazo de 20 días hábiles para la resolución de la solicitud.

**Artículo 32.** —De los requisitos para la solicitud de una conexión especial, para el caso de ocupantes de inmuebles dentro de fincas o terrenos invadidos en condición precaria. Con fundamento en el reconocimiento del acceso al agua como un Derecho Humano, AyA establecerá las condiciones de abastecimiento en el caso de ocupantes de inmuebles dentro de fincas o terrenos invadidos en condición precaria y cuando así resulte de un estudio de factibilidad técnica, legal y comercial; que establecerá, entre otros aspectos si el abastecimiento se otorgará de forma colectiva o individual y aplicará la tarifa correspondiente al uso mayoritario.

La autorización de este tipo de servicios no aplica ni generará efectos jurídicos para el otorgamiento de disponibilidad de servicios, o autorización de permisos de construcción.

Su consideración requiere, además, el cumplimiento y presentación en las Plataformas de Servicio de los siguientes requisitos:

a) Formalización de la solicitud por parte del presidente de la Asociación de Desarrollo Comunal u organización formal y reconocida jurídicamente que respalde la solicitud del asentamiento poblacional.

b) Aporte de certificación de la constitución y vigencia de la asociación con la correspondiente personería jurídica del presidente con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.

c) Cédula de identidad del presidente de la Asociación.

d) Presentar declaración jurada con un máximo de 30 días de emitida y firmada por el presidente de la asociación comunal y dos testigos, con una descripción de la propiedad, señalando en qué consisten sus actos posesorios, la existencia, cantidad y ubicación de las viviendas en un croquis con la delimitación del área de cobertura.

e) Autorización del propietario registral.

Conforme a lo establecido en el artículo 6 de la Ley 8220, Publicada en La Gaceta No. 49 de 11 de marzo de 2002, en caso de no cumplir con la presentación de la totalidad de los requisitos, se otorgará un plazo de 10 días hábiles para que los aporte. Transcurrido el plazo sin que se atienda el requerimiento, el trámite quedará denegado y en caso de requerir el servicio deberá realizar una nueva solicitud.

Cumplida la presentación de la totalidad de requisitos; la Institución contará con un plazo de 20 días hábiles para la resolución de la solicitud.

**Artículo 33.-** De los requisitos para la solicitud de un nuevo servicio temporal de agua. Se podrán conceder servicios temporales, para actividades no permanentes, tales como ferias, turnos, circos y para otros usos similares, por un período máximo de tres meses, el inmueble debe contar con la disponibilidad de servicios positiva, vigente y asociada a los fines, naturaleza y propósito para la que fue aprobada. Además, debe cumplir con la presentación en las Plataformas de Servicio de los siguientes requisitos de forma física o formato digital:

a) Formulario de solicitud, proporcionado por AyA, completo y firmado por el propietario registral o representante legal.

b) Certificación literal original vigente del inmueble con un plazo máximo de 30 días naturales de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.

En caso de copropietarios de inmuebles registrados en derechos, deberán presentar además de la certificación literal original vigente del inmueble del solicitante, la certificación registral con el listado de los derechos y la autorización de la mayoría simple de los copropietarios.

c) Presentar documento de identificación original y vigente del propietario registral o representante legal, para su verificación.

En caso de personas jurídicas, certificación de personería con un máximo de 30 días naturales de emitida, en el caso de las certificaciones digitales conforme a la vigencia legal respectiva

d) Autorización del propietario del inmueble, donde indique quien será el responsable de la actividad temporal.

e) Pago de la tarifa por concepto de derechos de conexión.

f) Pago del consumo estimado aprobado.

g) El solicitante deberá indicar, mediante documento formal adjunto al formulario de solicitud, la forma en que va a disponer las aguas residuales que se generen por la conexión solicitada.

i) Documento en el que se estime una proyección del consumo requerido para la actividad a desarrollar, durante el plazo en que se utilizará el servicio

La tarifa aplicable será la que corresponda conforme al uso.

Para este tipo de servicio, se emitirán dos facturaciones, una inicial donde se estimará un pago por los servicios y una final, en la que se establece la liquidación del servicio prestado.

AyA podrá conceder una única prórroga de hasta tres meses adicionales, siempre que el propietario justifique formalmente las razones por las que requiere ampliar el plazo de la actividad, bajo las condiciones anteriores, previo pago de los montos pendientes. Caso contrario, se procederá con la suspensión del servicio. La gestión de prórroga deberá presentarse en las Plataformas de Servicio del AyA, al menos 10 días hábiles antes del vencimiento del periodo original para el que se otorgó el servicio.

Conforme a lo establecido en el artículo 6 de la Ley 8220, Publicada en La Gaceta No. 49 de 11 de marzo de 2002, en caso de no cumplir con la presentación de la totalidad de los requisitos, se otorgará un plazo de 10 días hábiles para que los aporte. Transcurrido el plazo sin que se atienda el requerimiento, el tramite quedará denegado y en caso de requerir el servicio deberá realizar una nueva solicitud.

Cumplida la presentación de la totalidad de requisitos; la Institución contará con un plazo de 20 días hábiles para la resolución de la solicitud.

## **SECCIÓN CUARTA**

### **De la individualización e independización de los servicios**

**Artículo 34.** —De la individualización de los servicios. La individualización de servicios de abastecimiento de agua y de recolección de aguas residuales, dentro de un mismo inmueble, sólo procede en aquellos casos en los que el interesado haya separado las instalaciones internas y exista factibilidad técnica, operativa, comercial y legal. Deberá cumplir con los requisitos de un nuevo servicio y de aprobarse, el interesado deberá cancelar la totalidad de las deudas que recaen sobre el inmueble.

La cantidad de servicios requeridos para solicitudes de individualización, deberá ser coincidente con la “Constancia de Disponibilidad de Servicios” otorgada originalmente por AyA, así como con la cantidad de unidades de consumo existentes en la propiedad. Cualquier variación, en alguno de estos aspectos, implicará que el usuario realice una actualización de la “Constancia de Disponibilidad de Servicios”.

**Artículo 35.** —De la independización de servicios en condominios. Para autorizar una independización, aplican las condiciones para la conexión de servicios, dentro de Condominios, establecidas en los artículos precedentes de este Reglamento. Adicionalmente, dicha independización se permitirá, ya sea de forma total o parcial, siempre que se cuente con la aprobación por parte de la Asamblea de condóminos conforme a la votación establecida en la Ley Reguladora de la Propiedad en Condominio, lo cual deberán demostrar los interesados al momento de plantear su solicitud.

Para aprobar la solicitud, se deberá contar con la factibilidad técnica, comercial y operativa. El AyA se reserva la potestad de solicitarle al interesado pruebas y estudios adicionales que sustenten esa factibilidad.

Procederá la independización parcial, sólo en aquellos casos en los que así lo justifiquen los usos distintos del servicio, para las fincas filiales de una misma finca matriz.

Para todos los casos, el Condominio que solicita la independización, debe contar con las aprobaciones previas, debidamente otorgadas por el AyA, relacionadas con sus planos

constructivos, así como con la obra final construida. Dichas aprobaciones deben constar debidamente documentadas mediante las Resoluciones administrativas correspondientes.

**Artículo 36.** —De las condiciones y cumplimiento de los requisitos técnicos y legales para la independización de servicios en condominios. Para solicitar nuevos servicios de forma independiente, la Administración del Condominio o la persona legalmente facultada para dicho proceder, será la responsable de presentar la solicitud escrita de independización parcial o total según corresponda, junto con copia certificada de Acta de Asamblea de Condóminos en la que se aprobó la modificación de la medición y un diseño de sitio, donde se indiquen los puntos de abastecimiento que requerirán la instalación de los hidrómetros, ante la UEN de Servicio al Cliente que corresponda.

Una vez determinada la admisibilidad de la gestión, el AyA verificará las siguientes condiciones y requisitos:

- a) AyA deberá realizar las inspecciones pertinentes, para emitir los criterios e informes de viabilidad técnica, comercial y operativa, que avalen la independización de los servicios.
- b) La infraestructura de los sistemas de redes de abastecimiento de agua, así como los sistemas de recolección de aguas residuales, junto con sus respectivas acometidas e hidrantes, deberán haber sido revisados y aprobados por el AyA, conforme a los procedimientos establecidos. Por lo anterior, el Condominio deberá contar con planos constructivos, así como con obras construidas debidamente aprobadas y recibidas mediante las Resoluciones administrativas correspondientes.
- c) Si dentro de los sistemas internos de saneamiento existen plantas de tratamiento o estaciones de bombeo; el mantenimiento y buen funcionamiento de estas obras de infraestructura, continuarán siendo responsabilidad de sus propietarios, y por tanto no será factible la independización de servicios solicitada.

El rechazo o aprobación de la solicitud, se hará constar mediante Resolución Administrativa, debidamente fundamentada emitida por la UEN correspondiente.

- d) Aprobada la gestión y si fuese necesario, el interesado deberá cumplir con los requisitos establecidos para la constitución de una servidumbre de tubería y de paso a favor de AyA.
- e) Cumplido el inciso anterior cuando correspondiere, el administrador o representante del Condominio debidamente facultado, deberá solicitar los nuevos servicios para todas las fincas filiales, trámite que será general para el caso de independización total de dichas fincas y de las áreas comunes. Para el caso de independización parcial, deberá solicitar los nuevos servicios para aquellas fincas filiales que AyA autorizó. Para ambos casos se deberá cumplir con los requisitos establecidos en el artículo 29.

## **SECCIÓN QUINTA**

### **Del cobro de tarifa de conexión**

**Artículo 37.** —Del cobro de la tarifa de conexión aprobada por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos para nuevos servicios. La tarifa de conexión del nuevo servicio de acueducto y saneamiento, serán cancelados por el solicitante, una vez se le notifique de la aprobación del servicio y exista aceptación por parte del interesado. A su solicitud, este monto podrá incluirse en la primera facturación del servicio. Si en el momento de realizar la conexión, se detecta alguna diferencia de costos, previstos en la misma tarifa de conexión atribuibles al usuario, se le notificará que dichas diferencias serán incluidas para su pago en la factura.

Transcurrido un plazo de 10 días hábiles sin que el interesado formalice el servicio, se procederá al archivo del expediente y en caso de que aún lo requiera, deberá tramitar una nueva solicitud.

## **SECCIÓN SEXTA** **Del sistema de medición**

**Artículo 38.** —Del sistema de medición de los servicios. AyA será responsable de proveer, instalar y mantener el sistema de medición en todas las conexiones de agua.

**Artículo 39.** —De los requisitos para la solicitud de conexión de saneamiento en inmuebles que cuentan con el servicio de agua. En el caso de solicitud de conexiones para alcantarillado, en servicios que ya cuenten con agua potable, el interesado deberá presentar ante las Plataformas de Servicio los siguientes requisitos:

- a) Formulario de solicitud, proporcionado por AyA, completo y firmado
- b) En caso de persona física, presentar documento de identificación del propietario registral, poseedor o representante legal.
- c) En caso de personas jurídicas, certificación vigente de la personería jurídica con un máximo de 30 días naturales de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.
- d) Una copia certificada del tamaño original y legible del plano catastrado. En caso de que para la propiedad no exista plano catastrado, el requisito debe ser sustituido por un plano de agrimensura que cumpla con lo estipulado en el artículo 2 inciso q) del Reglamento a la Ley de Catastro Nacional.
- e) Que el inmueble, su titular o poseedor, no se encuentren con deudas en mora con AyA. Se exceptúan los casos definidos en el Manual que definirá los procedimientos de este reglamento.

Con el fin de tramitar la exoneración de presentación de Reporte Operacional ante el Ministerio de Salud, los interesados deberán presentar ante las Plataformas de Servicio de AyA, los siguientes requisitos:

- a) Formulario de solicitud, proporcionado por AyA y establecido en el Decreto N°36304-S-MINAET, completo y firmado por el propietario registral o su representante legal.
- b) Una copia certificada del tamaño original y legible del plano catastrado. En caso, de que para la propiedad no exista plano catastrado, el requisito debe ser sustituido por un plano de agrimensura, que cumpla con lo estipulado en el artículo 2 inc. q) del Reglamento a la Ley de Catastro Nacional No. 34331.

El AyA contará con un plazo de 20 días hábiles para resolver la solicitud.

**Artículo 40.** —De la solicitud de descarga de aguas residuales del sistema privado al sistema de saneamiento público. Si el propietario solicita descargar las aguas residuales que son producto de un sistema privado (pozo, fuente u otra) al alcantarillado sanitario público, AyA lo podrá autorizar si la concentración del vertido no sobrepasa los límites establecidos en las

normas vigentes. Además, para la facturación, el usuario de previo autorizará el ingreso a la propiedad para la instalación, lectura y mantenimiento del hidrómetro que se instalará en la fuente de producción.

Si AyA determina la existencia de una descarga de aguas residuales, que sobrepasa los límites establecidos en la normativa ambiental vigente, solicitará al Ministerio de Salud la investigación respectiva y la aplicación de las sanciones que procedan.

**Artículo 41.** —De la obligatoriedad de conexión y pago por la descarga de aguas residuales al sistema público. Cuando el nivel de salida de las aguas residuales permita la descarga por gravedad al sistema público, el usuario está obligado a conectarse al sistema de alcantarillado sanitario, y cancelar las tarifas respectivas. Si el usuario no se conecta al sistema de alcantarillado sanitario; conforme al artículo 3 de la Ley N°5595; deberá cancelar la tarifa correspondiente.

Cuando el nivel de salida de las aguas residuales no permita la descarga por gravedad al sistema público, el usuario podrá hacer uso del sistema de saneamiento sanitario, realizando las modificaciones a la red mecánica interna (sistema de bombeo u otro) requeridas en su propiedad, y las extensiones de red pública necesarias. En estos casos el usuario deberá cancelar la tarifa correspondiente. Sólo cuando el nivel de salida de aguas residuales no permita la descarga a la red y si el usuario no hace uso del sistema de saneamiento sanitario, no se cobrará el servicio.

Para los efectos de tramitar un permiso de funcionamiento ante el Ministerio de Salud, el AyA otorgará una constancia de la existencia de la conexión al sistema de alcantarillado. Para tales efectos, los interesados deberán presentarse a las Plataformas de Servicio de AyA y cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Formulario de solicitud, proporcionado por AyA, completo y firmado por el propietario registral o su representante legal.
- b) Una copia certificada del tamaño original y legible del plano catastrado. En caso de que no exista plano catastrado, el requisito debe ser sustituido por un plano de agrimensura, que cumpla con lo estipulado en el artículo 2 inc. q) del Reglamento a la Ley de Catastro Nacional.

El AyA contará con un plazo de 20 días hábiles para resolver la solicitud.

**Artículo 42.** —De la construcción del sifón sanitario. Para el caso del sistema de alcantarillado sanitario es responsabilidad del usuario la construcción y el debido mantenimiento del sifón sanitario, según las especificaciones técnicas de AyA. En los casos donde exista caja de registro, el mantenimiento es responsabilidad del usuario.

**Artículo 43.** —Suspensión o eliminación del servicio a solicitud del usuario. Si el propietario del inmueble, considera que ya no son necesarias las conexiones de los servicios, podrá solicitar ante AyA, la suspensión o eliminación del servicio, para lo cual deberá presentar en las Plataformas de Servicios los siguientes requisitos:

- a) Llenar el formulario de solicitud de suspensión o eliminación del servicio, según corresponda.

b) Presentar documento de identificación del propietario registral, poseedor o representante legal.

En caso de que no sea el propietario el que gestiona la solicitud, debe presentar poder especial o autorización debidamente autenticada que lo acredite para realizar la gestión.

c) En caso de personas jurídicas, certificación vigente con un máximo de 30 días naturales de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.

d) Certificación vigente del inmueble con un máximo de 30 días naturales de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.

e) Cancelar la totalidad de la deuda, si la hubiere.

f) Pagar la tarifa de desconexión.

La solicitud procede y será efectiva, cuando la Institución verifique que el servicio no se encuentre en uso. En caso contrario, informará al usuario, el motivo o razón de la improcedencia de la suspensión o eliminación.

En el caso de suspensión, el usuario deberá cancelar el cargo fijo, durante todo el periodo de inactividad del servicio.

Autorizada la eliminación y en caso de que el usuario requiera posteriormente de una conexión, deberá tramitarse como un nuevo servicio.

Conforme a lo establecido en el artículo 6 de la Ley 8220, Publicada en La Gaceta No. 49 de 11 de marzo de 2002, en caso de no cumplir con la presentación de la totalidad de los requisitos, se otorgará un plazo de 10 días hábiles para que los aporte. Transcurrido el plazo sin que se atienda el requerimiento, el trámite quedará denegado y en caso de requerir el servicio deberá realizar una nueva solicitud.

Cumplida la presentación de la totalidad de requisitos; la Institución contará con un plazo de 8 días hábiles para la resolución de la solicitud.

**Artículo 44.** —De la solicitud de traslado de acometida y variación del diámetro. El usuario podrá solicitar en las Plataformas de Servicio con la debida justificación, el traslado de la acometida o variación de la capacidad del servicio. Para tales efectos deberá cumplir con los requisitos de un nuevo servicio.

En el caso de variación del diámetro, en forma adicional, deberá presentar una memoria de cálculo que justifique la solicitud.

**Artículo 45.** —De la devolución de dinero a favor del usuario o del servicio. El usuario podrá solicitar a AyA, devoluciones de dinero por saldos a favor, originados en la duplicación de pagos, modificaciones en los montos facturados que previamente se cancelaron y otros servicios que el AyA no ejecutó y fueron pagados por el usuario.

Si el servicio que va a ser objeto de una devolución de dinero, presenta una deuda pendiente de pago, en primer término, se aplicará la cancelación de la deuda y se hará la devolución por

el saldo restante, si existiere. En caso de saldos a favor que no cuenten con solicitud expresa de devolución, se aplicará a los siguientes periodos hasta agotar el importe.

**Artículo 46.** —De los requisitos para la devolución de dinero. Para el trámite de devolución del dinero y emisión del cheque, el usuario deberá cumplir y presentar en las Plataformas de Servicio los siguientes requisitos:

- a) Presentar copia de la cédula de identidad u otra identificación vigente, si es el propietario del inmueble donde se presta el servicio y se encuentra registrado a su nombre.
- b) Si el servicio se encuentra registrado a nombre de persona distinta al propietario registral actual, deberá presentar certificación registral o notarial actualizada. AyA tramitará el cambio de nombre en el servicio.
- c) Si el que solicita la devolución del dinero, es el inquilino y/o usuario directo del servicio, debe validarlo con documentos que así lo demuestren, presentar la cédula de identidad y el comprobante correspondiente que demuestre su pago.

Conforme a lo establecido en el artículo 6 de la Ley 8220, Publicada en La Gaceta No. 49 de 11 de marzo de 2002, en caso de no cumplir con la presentación de la totalidad de los requisitos, se otorgará un plazo de 10 días hábiles para que los aporte. Transcurrido el plazo sin que se atienda el requerimiento, el trámite quedará denegado y en caso de requerir el servicio deberá realizar una nueva solicitud.

Cumplida la presentación de la totalidad de requisitos; la Institución contará con un plazo de 30 días hábiles para la devolución de dinero.

**Artículo 47.** —De otros trámites que el usuario puede gestionar ante AyA. El usuario podrá gestionar ante las Plataformas de Servicio de AyA, otros trámites además de los ya previstos en este reglamento, tales como: certificaciones, constancias, estados de cuentas, historiales de pago, entre otros; para los cuales la Institución contará con un plazo de resolución es de 10 días hábiles desde la fecha en que fue presentada la solicitud.

Para los cambios de nombre de su cuenta, cambio de clase, cobro por unidades de consumo, estudio por altos consumos, la Institución contará con un plazo de resolución es de 20 días hábiles desde la fecha en que fue presentada la solicitud.

Lo anterior conforme a las regulaciones del presente reglamento y sus procedimientos.

**Artículo 48.** —De la actualización de datos del servicio. AyA podrá realizar actualizaciones de oficio o a petición de parte en los datos de los servicios registrados.

**Artículo 49.** —Cambio de nombre del titular del servicio a solicitud del usuario. Cuando una persona física o jurídica, adquiera la titularidad registral de un inmueble o el derecho de posesión de un inmueble sin inscribir, que ya cuenta con los servicios de AyA, debe solicitar el cambio de nombre respectivo y aportar ante las Plataformas de Servicio los siguientes requisitos:

- a) Completar el formulario de solicitud respectivo.
- b) Presentar la cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente del propietario, poseedor o representante legal, según corresponda.



c) En el caso de personas jurídicas certificación de personería vigente con un máximo de 30 días naturales de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.

d) Certificación literal del inmueble con un máximo de 30 días naturales de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva. En caso de poseedor, suscribir ante el funcionario competente, declaración jurada y firmada por el poseedor y dos testigos con una descripción de la naturaleza del inmueble, señalando en qué consisten sus actos posesorios, la existencia de edificación, las mejoras realizadas y que la propiedad no se encuentra inscrita.

Conforme a lo establecido en el artículo 6 de la Ley 8220, Publicada en La Gaceta No. 49 de 11 de marzo de 2002, en caso de no cumplir con la presentación de la totalidad de los requisitos, se otorgará un plazo de 10 días hábiles para que los aporte. Transcurrido el plazo sin que se atienda el requerimiento, el trámite quedará denegado y en caso de requerir el servicio deberá realizar una nueva solicitud.

Cumplida la presentación de la totalidad de requisitos; la Institución contará con un plazo de 20 días hábiles para el cambio de nombre.

## **CAPÍTULO VI**

### **De los proyectos de desarrollo urbanístico**

#### **SECCIÓN ÚNICA**

**Artículo 50.** —De las condiciones a cumplir para considerar el otorgamiento de la solicitud de servicios para proyectos de desarrollos urbanísticos. Para los proyectos de desarrollos urbanísticos, se podrán otorgar los servicios que técnicamente el AyA considere sean necesarios para el proceso constructivo, únicamente cuando cuenten con planos constructivos y permisos de construcción aprobados.

Cuando la red pública no se extienda hasta la propiedad o no tenga capacidad suficiente para la prestación del servicio, AyA podrá proponer al interesado, realizar las obras necesarias para la habilitación del servicio, cumpliendo con la reglamentación técnica vigente. Una vez recibidas las obras requeridas, las mismas deberán ser, interconectadas a la red pública de agua y/o saneamiento en operación.

Para todos los casos, el Expediente del Proyecto debe contar con la “Constancia de Disponibilidad de Servicios”, así como la “Verificación de la Documentación y Resolución de Revisión de Proyectos” previamente formalizadas ante AyA.

Adicionalmente, para la solicitud de servicios, el interesado deberá cumplir con los requisitos establecidos para un nuevo servicio establecidos en el artículo 29 de este reglamento.

**Artículo 51.** —De la facturación del servicio para proyectos de desarrollos urbanísticos. El servicio será facturado en forma mensual y en tarifa empresarial en la etapa de construcción. Hasta tanto se cuente con la aprobación y/o recepción formal de la obra por parte del AyA, la tarifa será recalificada según corresponda, en un plazo de 10 días hábiles.

**Artículo 52.-** De la aprobación, interconexión y recepción de proyectos de desarrollos urbanísticos y de la aprobación de los nuevos servicios. AyA emitirá en un plazo de 20 días hábiles la resolución de aprobación y/o recepción de obras, una vez que el proyecto

urbanístico esté construido en su totalidad o en cada una de sus etapas, en lo que respecta a la infraestructura para los servicios de abastecimiento, saneamiento, hidrantes y pluvial; lo anterior de acuerdo a los planos constructivos aprobados por los diferentes entes estatales y conforme a la tipología e infraestructura del proyecto.

Es requisito que la infraestructura adyacente o colateral, tales como el pavimento de las calles; los tragantes, pozos pluviales y sanitarios, cajas sifón, cunetas, cabezales de desfogue, cordón y caño de los sistemas pluviales; aceras; las zonas verdes; las áreas comunes y los accesos, estén completamente terminadas y con acabados finales, de acuerdo con los planos aprobados y a la norma vigente.

Adicionalmente, deberán estar inscritas las correspondientes servidumbres para desfogues pluviales. Cumplido los requisitos citados, los interesados deberán solicitar los nuevos servicios conforme lo establece este reglamento.

En el caso de proyectos inscritos bajo la denominación de Condominios Residenciales, aprobado bajo la modalidad de medición interna individual, se requerirá de la inscripción de las servidumbres de paso y de tubería a favor del AyA, y los nuevos servicios deberán ser solicitados de conformidad con este reglamento.

En la facturación de estos servicios se aplicará el uso domiciliario para aquellas fincas filiales construidas y dedicadas a la habitación familiar, las cuales se facturarán a nombre del propietario de cada inmueble. Para el caso de las filiales restantes aún no construidas, se aplicará el uso empresarial y se registrarán a nombre del propietario.

Estos servicios se mantendrán activos y sometidos a las gestiones y controles comerciales de rutina.

Para los casos de Condominios Residenciales, aprobados bajo la modalidad de medición general (un solo medidor), en donde existen fincas filiales construidas, se aplicará lo establecido en los artículos 53 y 54 de este Reglamento. En caso de requerir una modificación a la tarifa aplicada, el usuario podrá hacer la solicitud formal ante las Plataformas de Servicio de AyA, para lo cual deberá demostrar la variación en el uso que hacen del agua. AyA procederá con el estudio y si corresponde, hará el cambio requerido.

Para el cumplimiento de la normativa y regulaciones correspondiente a la atención de incendios, de acuerdo a las leyes 8641, 8228 y sus reformas con sus respectivos reglamentos, el desarrollador o interesado deberá definir la infraestructura respectiva y necesaria en coordinación con el Benemérito Cuerpo de Bomberos. Todo lo anterior, según la normativa vigente.

Para todos los casos, previo a la presentación de las solicitudes de nuevo servicio, el condominio deberá contar con; "Constancia de Disponibilidad de Servicios", "Verificación de la Documentación y Resolución de Revisión de Proyectos" y la "Recepción de Obras".

**CAPÍTULO VII**  
**De la facturación y cobro**  
**SECCIÓN PRIMERA-DE LA FACTURACIÓN**

**Artículo 53.** —De la aplicación tarifaria. AyA cobrará a sus usuarios, las tarifas vigentes fijadas por la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP). Cuando en una misma conexión, existan diferentes usos del servicio, se aplicará la tarifa superior. El cambio deberá ser comunicado al usuario, siguiendo el debido proceso.

Los cambios en la tarifa por variación en el uso del servicio, se aplicarán únicamente a partir de la fecha de la resolución de la Orden de Servicio, en la cual se determina el cambio de uso.

**Artículo 54.** —De la clasificación de los servicios según el uso. De acuerdo con su condición y el uso específico que hacen del agua, los servicios se clasificarán de conformidad con las siguientes categorías:

a) Domiciliar: Se aplicará para casas y apartamentos destinados exclusivamente a la habitación. En estos casos, el uso del agua es para satisfacer las necesidades domésticas de las familias .

En los casos de construcción unifamiliar a cargo del propietario, para su uso personal exclusivo y el de su familia, la tarifa será calificada como de uso domiciliar. Para ello, el proyecto deberá contar con el recibido conforme a satisfacción de AyA.

Cuando se identifique dentro del inmueble un uso diferente al domiciliar y se requiera permiso sanitario del funcionamiento, se aplicará lo dispuesto en los incisos b), c) d) y e) siguientes.

b) Ordinaria: Se aplicará a los servicios utilizados en locales destinados a actividades comerciales o industriales, cuyo uso es principalmente el de aseo, incluyendo pequeños establecimientos comerciales, que no se encuentren debidamente acondicionados para servir a sus usuarios dentro del mismo espacio físico.

c) Reproductiva: Se aplicará a los servicios donde el agua es utilizada como parte indispensable del proceso productivo. Se excluyen a las empresas públicas y demás instituciones descentralizadas, incluidas dentro de la clasificación vigente en el sistema de cuentas nacionales del Banco Central.

d) Preferencial: Se aplicará a las escuelas y colegios de carácter público, asociaciones de desarrollo comunal, las instituciones de beneficencia y culto (inscritas como tales y con personería jurídica) sin fines de lucro.

e) Gobierno: se aplicará a los establecimientos del Gobierno General, según la clasificación vigente en el sistema de cuentas nacionales del Banco Central de Costa Rica. Incluidos los gobiernos locales o municipalidades.

**Artículo 55.** —De la facturación del servicio. AyA facturará los servicios de agua, alcantarillado e hidrantes, en ciclos de lectura que oscilan entre los 28 y 33 días naturales, considerando el consumo y la tarifa correspondiente. Cuando la conexión no cuente con hidrómetro, se facturará el monto fijo establecido para cada tarifa.

Cuando por alguna circunstancia no sea posible leer el hidrómetro, los servicios se facturarán de acuerdo a su consumo promedio.

AyA informará mediante los medios disponibles autorizados, los montos facturados, consumos y fecha de vencimiento.

**Artículo 56.** —De los ajustes a la facturación. A solicitud de parte, AyA podrá aplicar hasta dos ajustes a las facturas leídas consecutivas, cada dieciocho meses, en aquellos servicios de uso domiciliario y preferencial, conforme al cumplimiento de todas las condiciones siguientes:

- a) Que la facturación afectada supere en un 100% el consumo promedio normal de los últimos doce meses.
- b) Que el consumo facturado sea igual o superior a los 40 metros cúbicos.
- c) Que, en los sistemas institucionales, no se registre información que indique que el incremento haya sido originado por variación en los hábitos de consumo, actividad ocasional o consumos estacionales.

**Artículo 57.** —Cobro por unidades de consumo. Cuando en una conexión medida o fija, en tarifa domiciliario, que abastece a varias unidades habitacionales, la facturación se realizará por medio de la modalidad de cobro por unidades de consumo (cobro por bloque). La aplicación de esta modalidad, se hará a partir de la verificación por parte de AyA.

Para el operador delegado, según su estructura tarifaria, el concepto de cargo fijo se sustituye por tarifa base.

**Artículo 58.** —De las modificaciones a la facturación. AyA podrá modificar o rectificar los consumos facturados, cuando existan causas justificadas, de acuerdo con las políticas y procedimientos que se establezcan.

Cuando se presenten reclamos por altos consumos y existan dudas sobre el funcionamiento del medidor, se podrá verificar la precisión a través de una prueba volumétrica. Para estos casos el registro acumulado del medidor a comprobar, debe superar los 1000 m<sup>3</sup>.

El pago de la tarifa de la prueba volumétrica, deberá ser cancelada por el usuario, excepto que se compruebe el mal funcionamiento del medidor.

**Artículo 59.** —De los conceptos de la factura. En la factura mensual, AyA detallará la información de los servicios prestados a los usuarios, indicando como mínimo los diferentes conceptos:

- a) Nombre y logotipo del prestador;
- b) Cédula jurídica, dirección física, electrónica o sitio web, números de teléfonos y fax del prestador;
- c) Nombre del usuario;
- d) Localización;
- e) Número de identificación del servicio;
- f) Número de medidor;

- g) Periodo al cobro;
- h) Fecha de vencimiento;
- i) Fecha y lectura anterior;
- j) Fecha y lectura actual;
- k) Número de días del periodo de cobro;
- l) Número de factura;
- m) Consumo mensual,
- n) Tipo de tarifa;
- o) Historial de consumo de los últimos seis meses;
- p) Desglose del monto por tipo de servicio y tarifa;
- q) Monto por pagar por arreglos de pago, de existir;
- r) Monto total;
- s) Monto del cargo por mora;
- t) Espacio para avisos, por ejemplo:
  - I. Cantidad de facturas y montos pendientes de pago,
  - II. Notificación del corte de servicio por no pago,
  - III. Notificación de cambios generales o individuales de tarifas,
  - IV. Notificación de un alto consumo,
  - V. Indicar si el consumo es estimado;
- u) Número de teléfono y correo electrónico para reportar averías; y
- v) El número 8000 ARESEP (8000-273737) y el correo: usuario@aresep.go.cr

## **SECCIÓN SEGUNDA**

### **Del cobro y de la cancelación**

**Artículo 60.** —Del pago de los servicios. Para el pago de los servicios de agua y alcantarillado e hidrantes, AyA podrá recibir de cualquier persona, el monto respectivo. Tratándose de inquilinos, su relación con el propietario del inmueble, siendo de orden privado y ajeno a AyA, se regulará de conformidad con la legislación correspondiente.

**Artículo 61.** —Del pago anticipado. El usuario podrá efectuar pagos por adelantado cuando lo considere conveniente, siguiendo los procedimientos establecidos por AyA.

**Artículo 62.** —De los medios de pago. El monto de la facturación deberá ser cancelado por cualquiera de los medios y en los lugares de recaudación que sean autorizados por AyA, antes y durante la fecha de vencimiento. Caso contrario, el servicio podrá ser suspendido y se cobrarán los recargos correspondientes.

**Artículo 63.** —De la multa por facturaciones vencidas. Toda factura vencida, podrá ser cancelada en cualquiera de los agentes recaudadores debidamente autorizados por AyA, con un recargo del 2% mensual sobre el monto facturado, (artículo 13, Ley General de Agua Potable).

En caso de presentarse una queja de una factura emitida pero no cancelada, se suspenderá la obligación de pago de esta factura y las multas respectivas, hasta tanto se emita la resolución final.

**CAPÍTULO VIII**  
**De los derechos y obligaciones del usuario**  
**SECCIÓN PRIMERA**  
**De las responsabilidades**

**Artículo 64.** —De los derechos de los usuarios. Los principales derechos de los usuarios son los siguientes:

- a) Recibir los servicios en condiciones de prestación óptima;
- b) Ser atendido oportunamente y recibir respuestas de sus gestiones en los plazos establecidos por Ley;
- c) Disponer de la información de su factura con la debida antelación a su vencimiento, en el tiempo establecido y por el medio o lugar señalado;
- d) Solicitar modificaciones y consultas sobre los servicios, como:
  - I. Independización del servicio por segregación de la propiedad,
  - II. Cambio de diámetro de la conexión,
  - III. Traslados del punto de conexión,
  - IV. Desconexión de los servicios,
  - V. Lugar o medio para el envío de facturas.
  - VI. Cambio del nombre del servicio,
  - VII. Cambio de tarifa por modificación del uso del servicio,
  - VIII. Emisión de duplicado de factura,
  - IX. Estados de cuentas e historiales de pago,
  - X. Suscribir arreglos de pago,
  - XI. Certificaciones y constancias sobre los servicios: disponibilidad, capacidad hídrica, situación de pago, historial de consumo, etc.
  - XII. Otros trámites relacionados con los servicios.
- e) Recibir comunicación oportuna, sobre suspensiones de servicio y en caso necesario, sobre abastecimiento alternativo de agua potable.
- f) Ejercer sus derechos,
- g) Hacer uso y disposición apropiada de los servicios,
- h) Conocer las condiciones de prestación, el PMYES, los precios y tarifas de los servicios,
- i) Conocer las propuestas y estudios de modificación de precios y tarifas, y
- j) Prevenir riesgos.

Para realizar estos trámites y ejercer sus derechos, el usuario deberá presentar los requisitos establecidos por AyA en este reglamento.

**Artículo 65.** —De las obligaciones del usuario. Es responsabilidad del usuario:

- a) Mantener en buenas condiciones de funcionamiento, los sistemas e instalaciones internas. AyA no asumirá ninguna responsabilidad por su mal funcionamiento; por tanto, queda eximido

de todo reclamo por daños y perjuicios a personas o propiedades, ocasionados directa o indirectamente por el uso de los sistemas mencionados

- b) Dar a los servicios, el uso exclusivo para el que fueron contratados.
- c) Notificar a AyA, cualquier cambio en el uso del servicio, así como mantener actualizados los datos del servicio.
- d) Autorizar el acceso a su propiedad del personal de AyA debidamente identificado, para realizar inspecciones propias de su competencia.
- e) Cuando las aguas residuales, no cumplan con las normas vigentes, el usuario deberá darle un tratamiento hasta que cumplan con las normas y puedan ser aceptadas para el sistema público.
- f) Mantener separados los sistemas internos de aguas pluviales y alcantarillado sanitario, hasta la interconexión a la red pública de recolección respectiva.
- g) Mantener accesible el lugar donde se ubica el hidrómetro y la caja de registro y/o el sifón sanitario (libre de escombros y otros materiales), para facilitar la lectura y el mantenimiento que corresponda.

En los casos en donde exista caja de registro con sifón, la construcción y el mantenimiento de la misma, será responsabilidad del propietario del inmueble.

- h) Comunicar a AyA, si observa cualquier daño físico en el hidrómetro, caja de protección y/o sus accesorios.
- i) Comunicar a AyA, si enfrenta dificultad para obtener los datos de la facturación de los servicios, por los medios dispuestos por la institución.
- j) Solicitar a AyA la actualización de los datos, cuando se adquiere la titularidad de un inmueble que cuente con los servicios. La solicitud debe acompañarse de la certificación literal o notarial, que compruebe la titularidad del inmueble, con un máximo de 30 días de emitida. Tratándose de certificaciones digitales, conforme a la vigencia legal respectiva.
- k) En el caso de urbanizaciones o residenciales con red de alcantarillado sanitario previsto, el usuario no podrá conectarse a dicha red y deberá hacer uso del sistema de tratamiento aprobado por el Ministerio de Salud.
- l) Respetar al funcionario de AyA, no esperar ni demandar de él trato contrario al establecido por la legislación vigente o la ética, facilitarle en lo posible su labor y cumplir con los trámites y requisitos que correspondan, en caso contrario, AyA podrá utilizar los mecanismos legales pertinentes en defensa de sus funcionarios.
- m) Cumplir con cualquier otra obligación, derivada de su relación convenida con AyA, para la prestación de los servicios requeridos.
- n) Hacer uso de las instalaciones, de acuerdo con este reglamento.
- o) Pagar oportunamente y en el plazo fijado sus compromisos con el prestador de servicio.

p) Cumplir oportunamente con sus obligaciones establecidas en el documento “Condiciones de la Prestación de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado sanitario e Hidrantes”, o las que indique el prestador para mejorar el servicio.

q) De acuerdo con la Ley General de Salud, conectarse al sistema de alcantarillado sanitario, si éste está en funcionamiento y el servicio es técnicamente factible de ser brindado.

## **SECCIÓN SEGUNDA**

### **De las obligaciones surgidas por segregación y reunión de fincas**

**Artículo 66.** —De las obligaciones surgidas por la segregación de fincas. Cuando se segregue una propiedad que cuenta con los servicios de AyA, el propietario deberá comunicarlo formalmente al Instituto.

El titular del servicio originalmente otorgado, será el propietario del inmueble en cuyo lindero sobre vía pública, se ubique la conexión. Dicho inmueble responderá por las deudas existentes que presente el servicio.

Los propietarios de las fincas que resulten de la segregación y no cuenten con los servicios, podrán solicitarlos de acuerdo con la normativa vigente.

**Artículo 67.** —De las obligaciones surgidas por la reunión de fincas. Cuando varias propiedades que disfrutan de los servicios de AyA, se reúnan en un único inmueble, el nuevo propietario está en la obligación de comunicar dicha reunión al Instituto y de cancelar cualquier deuda. Para todos los efectos, el nuevo propietario será para AyA, el responsable de los servicios

## **CAPÍTULO IX**

### **De la suspensión y reconexión del servicio de agua y otros tipos de conexión en los sistemas de AyA**

#### **SECCIÓN PRIMERA**

#### **De la suspensión y reconexión de los servicios de agua**

**Artículo 68.** —De la competencia para la suspensión y reconexión de los servicios. La suspensión o reconexión de los servicios, solo podrá realizarla AyA. Queda terminantemente prohibido al usuario u otras personas, intervenir los sistemas que son de propiedad exclusiva del AyA.

**Artículo 69.** —De las causas para la suspensión del servicio de agua. Se procederá a la suspensión del suministro de agua, por algunas de las siguientes causas o situaciones:

- a) Incumplimiento a las leyes o regulaciones del servicio;
- b) Problemas en la red interna, que pongan en peligro de contaminación, el sistema público de acueducto;
- c) En caso de peligro o emergencia debidamente identificados, que afecten a personas o propiedades privadas o públicas;



- d) Incapacidad o negativa para corregir cualquier deficiencia o defecto en el sistema interno, que haya sido reportado por el prestador o autoridad competente;
- e) Falta de pago del servicio, posterior al cumplimiento de la fecha de cancelación de la factura, siempre y cuando en la facturación entregada o dispuesta al abonado en el lugar o medio señalado, se indique la fecha de vencimiento. Posterior a ello, la suspensión se hará efectiva antes de la siguiente facturación, en caso de subsistir el incumplimiento de pago;
- f) Ceder el agua a un tercero;
- g) Utilizar el agua para usos no autorizados;
- h) Manipulación indebida comprobada de los accesorios de la conexión (hidrómetro, válvulas, tubería);
- i) Por conexiones ilícitas;
- j) Incumplimiento de las restricciones de uso establecidas en condiciones de escasez.
- k) Cuando se incurra en alguna de estas causales de suspensión del servicio con excepción de la causal indicada en el inciso e) y así se haya determinado siguiendo el debido proceso; AyA comunicará al usuario la fecha de suspensión, en el medio señalado y con 24 horas de anticipación.

**Artículo 70.** —De la suspensión del servicio de alcantarillado sanitario. AyA en coordinación con el Ministerio de Salud Pública, suspenderá el servicio de alcantarillado, previo cumplimiento del debido proceso, en casos de incumplimiento de disposiciones y normativa tendientes al resguardo de la salud pública y ambiental o por encontrarse conectados a la red existente, de forma irregular o no autorizada.

**Artículo 71.** —De la fuente pública. El AyA instalará una fuente pública, en el caso de servicios con tarifa domiciliar, que sean suspendidos por morosidad.

**Artículo 72.** —De la reconexión del servicio. AyA tramitará la reconexión del servicio suspendido, cuando sucedan las siguientes situaciones:

- a) Cancelación del monto total vencido por cobrar, que presenta el servicio.
- b) Formalización de arreglo de pago y cancelación de la prima respectiva.
- c) Reanudación del servicio a solicitud del propietario, poseedor o representante legal, cuando este fue suspendido voluntariamente.
- d) Por orden expresa de la autoridad judicial o estatal por disposición legal.
- e) En los casos, donde la inactividad del servicio sea igual o mayor a los 10 años; para reanudar el abastecimiento, el propietario, poseedor o representante legal, debe solicitar la disponibilidad y en caso positivo, el nuevo servicio.

## **SECCIÓN SEGUNDA**

### **De otros tipos de conexiones en los sistemas de AyA**

**Artículo 73.** —De la suspensión forzada. Cuando por problemas en los sistemas internos de la propiedad, se compruebe la existencia de conexiones cruzadas entre el sistema público que presta AyA y otros sistemas que lo pongan en peligro de contaminación, AyA procederá a la suspensión del servicio, siguiendo el debido proceso y las disposiciones de la Ley General de Salud (Ley 5395). Esta situación se mantendrá hasta que el usuario corrija la anomalía. Además, deberá responder por las obligaciones derivadas del hecho.

**Artículo 74.** —De la conexión no autorizada. Cuando se detecte una conexión no autorizada, AyA notificará al propietario, poseedor o representante legal para que, en el plazo de diez días hábiles, proceda a normalizar su situación conforme a lo establecido para un nuevo servicio en este reglamento, según sea el caso. Además, se incluirá para su cobro los siguientes conceptos.

- a) El importe de agua y/o alcantarillado de al menos seis meses como servicio fijo de la tarifa correspondiente.
- b) El importe por daños causados.
- c) Tarifa por fraude aprobada por ARESEP.

Vencido el plazo sin que se haya normalizado la situación, se suspenderá la conexión e iniciará la acción penal que proceda.

En los casos que AyA, verifique que la propiedad donde se identificó la conexión no autorizada, es conforme a los requisitos de éste reglamento para otorgar nuevos servicios, podrá incluirla de oficio a la facturación, previa resolución motivada emitida por la dependencia respectiva.

Cuando AyA determine la conexión ilícita al sistema de recolección por aguas de lluvia, o por incumplimiento del Reglamento de Vertidos en términos de calidad de las aguas, el AyA coordinará con el Ministerio de Salud las acciones legales correspondientes.

En caso de desarrollos urbanísticos, una vez detectada la anomalía, se procederá con la suspensión inmediata de la conexión. Igualmente, se procederá a presentar las denuncias y procesos judiciales que correspondan y podrá cobrar por el medio respectivo los daños y perjuicios correspondientes.

**Artículo 75.** —De la conexión fraudulenta. Cuando se determine conexión fraudulenta en los servicios de agua y alcantarillado, AyA la suspenderá e incluirá a la facturación:

- a) El cobro del servicio, desde la fecha de suspensión y/o verificación, hasta la fecha de determinación de la fraudulencia, como servicio fijo en la tarifa correspondiente.
- b) La tarifa por fraude, establecida por la ARESEP.

Cuando se determine que se haya utilizado un medio para falsear el consumo real del servicio, AyA procederá a rectificar las facturaciones afectadas de al menos las últimas seis

facturaciones al consumo obtenido, una vez eliminada dicha anomalía y al cobro de la tarifa por fraude, establecida por ARESEP.

Asimismo, para ambos casos, se podrá iniciar la acción penal que corresponda.

Si el servicio es conectado ilícitamente en más de dos ocasiones, se eliminará. Para volver a instalar el servicio, el usuario deberá tramitarlo como un servicio nuevo, salvo las excepciones establecidas para aquellos usuarios (as) pertenecientes a grupos en condición de vulnerabilidad.

## **CAPÍTULO X**

### **De los arreglos de pago**

#### **SECCIÓN ÚNICA**

**Artículo 76.** —De los requisitos para los arreglos de pago. AyA podrá realizar arreglos de pago a petición del interesado, en todos aquellos servicios que presenten deudas por los servicios prestados, siempre que se cumplan con los siguientes requisitos:

- a) En caso de persona física, presentación de la cédula de identidad, de residencia o pasaporte vigente, para su verificación.
- b) En caso de personas jurídicas, certificación de personería con un máximo de 30 días naturales de emitida, en el caso de las certificaciones digitales conforme a la vigencia legal respectiva, presentación de la cédula de identidad de su representante legal para su verificación.
- c) Suscripción y firma del arreglo de pago.
- d) Cancelación de prima de arreglo de pago.

En los casos que la deuda se encuentre en demanda de cobro judicial, previo a la formalización del arreglo de pago y en coordinación con el área respectiva, se deberán cancelar, los conceptos por honorarios e intereses legales.

**Artículo 77.** —De las condiciones del arreglo de pago. Para los servicios con tarifa domiciliar, preferencial y gobierno la prima inicial será del 20% de la deuda total y el saldo, a un plazo máximo de dieciocho meses. Para usuarios de tarifa empresarial, el pago inicial será de un 25% de la deuda total y el saldo a un plazo máximo de 12 meses.

**Artículo 78.** —Del arreglo de pago por una sola factura. Cuando el monto de la última factura puesta al cobro supere en un 100% el promedio de los últimos seis meses, el usuario podrá solicitar un arreglo de pago en las mismas condiciones establecidas anteriormente.

**Artículo 79.** —De la renovación del arreglo de pago. Si el arreglo se encuentra al día en el pago de las cuotas, se podrá renovar incluyendo nuevas facturas o variando las condiciones iniciales, conforme a las disposiciones de este reglamento.

**Artículo 80.** —De la anulación por incumplimiento de arreglo de pago. El arreglo de pago se anulará por incumplimiento en el pago de 3 cuotas consecutivas.

Igualmente, quedará anulado cuando se presenten dos o menos cuotas vencidas, al cumplir 90 días naturales después de su emisión, sin que existiere pago de las mismas. Las facturas y multas provenientes del arreglo de pago anulado, se registrarán en su estado original y se procederá con la gestión de cobro administrativo y judicial.

Para formalizar un nuevo acuerdo, el interesado deberá cancelar, una prima que sea igual o superior al 50% de la deuda y el plazo bajo las condiciones anteriores.

Para el caso de servicios que abastezcan personas o grupos familiares en estado de pobreza y pobreza extrema, así calificadas por las Instituciones Públicas competentes; podrán considerarse otras condiciones para la prima y el plazo del arreglo de pago.

Se podrán formalizar arreglos de pago con mayor flexibilidad para aquellos usuarios (as) pertenecientes a grupos en condición de vulnerabilidad.

**Artículo 81.** —Del arreglo de pago en condiciones especiales. Se concederán arreglos de pago especiales, en términos diferentes a los establecidos anteriormente, flexibilizándose la prima y el número de cuotas. Estos arreglos deberán ser suscritos y aprobados por los directores de región o los jefes comerciales y las jefaturas debidamente autorizadas por el director de región, quienes en última instancia decidirán sobre la conveniencia de estos. Las condiciones de la formalización del arreglo de pago son las siguientes:

- a) La prima será de al menos el importe equivalente al consumo promedio normal.
- b) El monto de la cuota será de al menos un 25% del promedio facturado en los últimos doce meses y el plazo máximo no podrá ser superior a 48 meses.

Adicionalmente, para los usuarios en tarifa domiciliar que se encuentren ubicados dentro de las comunidades prioritarias de atención, según lo establecido por el IMAS, se podrán considerar arreglos en condiciones diferentes a las establecidas en el presente artículo.

Asimismo, se podrán considerar arreglos de pago en condiciones diferentes a las establecidas anteriormente, para aquellos usuarios (as) pertenecientes a grupos en condición de vulnerabilidad.

## **CAPÍTULO XI**

### **Del cobro judicial, de la garantía real y las obligaciones incobrables**

#### **SECCIÓN PRIMERA**

#### **Del cobro judicial y la garantía real**

**Artículo 82.** —Del cobro judicial. AyA llevará a cabo las gestiones judiciales, para la recuperación efectiva de las deudas por los servicios brindados, de conformidad con el ordenamiento jurídico. Cuando el usuario formalice un arreglo de pago o cancele la totalidad de la suma adeudada, el abogado director deberá archivar el expediente judicial.

**Artículo 83.** —De la garantía real sobre las deudas generadas por los servicios que presta AyA. La deuda proveniente del servicio de agua y saneamiento que brinda AyA, impone hipoteca legal sobre el inmueble que los recibe, siendo la propiedad la que por ley responde a

las obligaciones del usuario ante éste (Ley N° 1634, Ley General de Agua Potable). Lo anterior, sin perjuicio de que AyA pueda indistintamente utilizar el juicio hipotecario o monitorio, como medio compulsivo de pago. Las responsabilidades contraídas, son transferidas de propietario a propietario, sin posibilidad de renuncia.

## **SECCIÓN SEGUNDA**

### **De las obligaciones incobrables**

**Artículo 84.** —De las obligaciones incobrables. AyA declarará incobrables todas aquellas cuentas por cobrar de los servicios brindados de agua, alcantarillado y /o saneamiento, multas, intereses y cargos varios, que no hayan sido posible recuperar por medio del cobro administrativo y/ o judicial, que presentan las siguientes condiciones:

a) Atendiendo a la relación costo/beneficio del proceso cobratorio con respecto a la deuda, se podrán trasladar a incobrables las cuentas por cobrar, que cumplan de manera concurrente, con los siguientes requisitos:

- I. Servicios con deudas que no sobrepasen el monto determinado por el estudio económico costo/beneficio, emitido por la Dirección financiera en coordinación con las áreas operativas responsables de la gestión, debidamente aprobado y oficializado por la Gerencia General para su aplicación.
- II. Las deudas deberán tener una antigüedad superior a los 365 días de facturadas. Se exime en la consideración de la antigüedad, las tarifas de cargos fijos por servicios de agua potable y /o alcantarillado sanitario, que no se encuentren facturadas al momento de realizarse este estudio.
- III. El servicio se encuentre suspendido. Si el servicio se encuentra activo, el área correspondiente deberá certificar las razones técnicas y/o legales que impiden la suspensión del mismo.

Resolución administrativa del área de cobros correspondiente, que acredite las diversas gestiones cobratorias realizadas, sin que se haya recuperado la deuda y que por costo/beneficio, resulta anti productiva para las finanzas, continuar con el trámite judicial respectivo.

b) Cuentas por cobrar, para las cuales se ha realizado el respectivo estudio registral del titular del servicio y del inmueble en donde se ubica el mismo y exista absoluta certeza que no existen bienes muebles o inmuebles que sean legalmente susceptibles de embargos. Para ello el servicio deberá encontrarse inactivo, desde hace más de 365 días. El Área de Cobro Administrativo, debe emitir resolución administrativa, que indique las diversas gestiones cobratorias, realizadas, sin que se haya recuperado la deuda y resulta anti productiva para las finanzas, continuar con el trámite de cobro judicial.

c) Cuentas por cobrar para servicios de agua y alcantarillado sanitario, en los cuales se ha realizado el proceso de cobro administrativo y judicial, sin que se haya podido recuperar la deuda y se encuentren inactivos.

d) Cuentas por cobrar para las cuales se ha gestionado la recuperación del pendiente y se ha solicitado administrativamente, la prescripción de la deuda por parte del usuario, de facturas

que tienen diez o más años en estado de morosidad, previa certificación de las áreas administrativas correspondientes y estudio técnico de la facturación.

e) Cuentas por cobrar para las cuales, se ha gestionado el cobro judicial y se haya declarado judicialmente la prescripción total o parcial de la deuda.

f) Cuentas para las cuales no es posible reconstruir por ningún medio el estado de cuenta, ni depurar la deuda por no recuperarse la información necesaria, previa justificación de las áreas administrativas correspondientes.

g) Cuentas en las cuales las propiedades han sufrido modificaciones catastrales o registrales y no se puede determinar el inmueble donde recae la deuda, previo estudio técnico.

Cumplidas las condiciones establecidas anteriormente, la deuda se pasará a incobrable, previo dictamen legal y resolución motivada de la Gerencia General o Sub Gerencia General.

## **CAPÍTULO XII**

### **Disposiciones finales**

#### **SECCIÓN ÚNICA**

**Artículo 85.** —Obligatoriedad del reglamento y manual de normas y políticas. El Reglamento y los Manuales de Políticas y Procedimientos, dictados por AyA, serán de acatamiento obligatorio para la institución, sus funcionarios y los usuarios.

**Artículo 86.** —Derogatorias. El presente reglamento deroga totalmente al Reglamento para la Prestación de los Servicios del Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, publicado en La Gaceta N° 77 del 22 de abril de 2015 y su reforma publicada en la Gaceta N° 106 del 02 de junio del 2016, así como cualquier otro acuerdo o directriz de AyA, que se le oponga.

**Artículo 87.** —Vigencia. Rige a partir de su publicación en el Diario Oficial La Gaceta.

### **Disposiciones Transitorias**

**Transitorio 1:** La Dirección Sistema Comercial Integrado de AyA, dispondrá de 60 días naturales, contados a partir de la publicación del presente reglamento, para realizar modificaciones a los Sistemas de Información, referente a generar reconexión por el pago total de la deuda en mora o el pago de la prima (primera cuota) del arreglo de pago formalizado por dicha deuda. Durante ese período, además de los casos dispuestos en el artículo 72 del presente reglamento, también procederá la reconexión del servicio, si existe cancelación de la factura que dio origen a la suspensión. Vencido el plazo de 60 días naturales, únicamente se podrá reconectar, en los casos dispuestos por el artículo 72.

**ACUERDO FIRME.**

Licda. Karen Naranjo Ruiz Despacho Junta Directiva.—1 vez.—O. C. N° 600002848.—  
Solicitud N° 128031.—( IN2018282386 ).